SEE FOLLOWING NOTE

PARTS OF THE ORIGINAL DOCUMENT

ARE OF POOR REPRODUCTIVE QUALITY

CERTAINES PARTIES DU DOCUMENT ORIGINAL

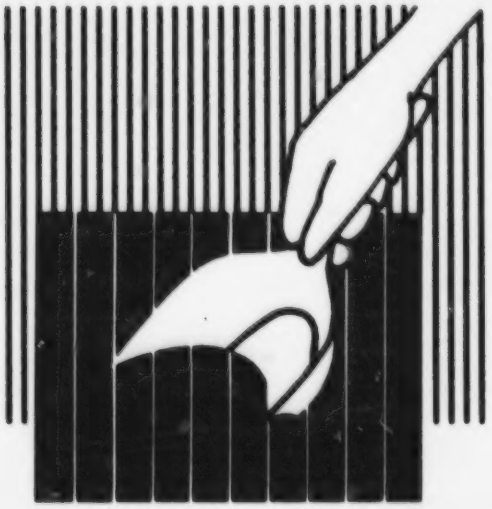
SONT DE PIÈTRE QUALITÉ DE REPRODUCTION

88 11 5

CONSEIL
DES
DENRÉES
ALIMENTAIRES
DU QUÉBEC

COLLOQUE

LES ALIMENTS EN VRAC,



Pour qui ?

Le 12 novembre 1987

Hôtel
Delta Montréal

Gouvernement du Québec
Ministère de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation

Dépôt légal
Bibliothèque nationale du Québec
1er trimestre 1988
ISBN-2-550-18318-5

COLLOQUE

"LES ALIMENTS EN VRAC"

LE 12 NOVEMBRE 1987

HOTEL DELTA MONTRÉAL

PAR

LE CONSEIL DES

DENRÉES ALIMENTAIRES

DU QUÉBEC

COMITÉ EXÉCUTIF DU C.D.A.Q.

CHEZ, Daniel
Directeur de la coordination scientifique et technique, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Québec
(Directeur)

CONSTANTINEAU, Richard
Président-directeur général, Pomexpan, Longueuil
(Président)

DUFOUR, Jean-Claude
Professeur, Département d'économie rurale, Faculté des sciences de l'agriculture, et de l'alimentation, Université Laval, Sainte-Foy
(Vice-président)

GIROUX, Roger
Directeur technique, Division Lait de transformation, Agropur, Coopérative agro-alimentaire, Granby
(Vice-président)

GRÉGOIRE, Yvan
Catelli Limitée, Directeur de la recherche, Montréal
(Vice-président)

GUERCH, Abdesslam
Secrétaire du Conseil des denrées alimentaires du Québec, Direction de la coordination scientifique et technique, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec
(Secrétaire)

MORIN, Gilles
Médecin vétérinaire, Coordonnateur régional (Québec), Formation et gestion des ressources, Inspection vétérinaire, Agriculture Canada, St-Hyacinthe
(Directeur)

COMITÉ ASSURANCE QUALITÉ

BANVILLE, Gilbert-J.
Station de recherche agricole, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Chûte-aux-Outardes

BERTRAND, Guy
Directeur du Contrôle de la qualité, S.A.Q., Montréal

BÉTOURNAY, Patrick
Catelli Ltée, Montréal

BOULERICE, Maurice
Surintendant, Service de l'assainissement de l'eau et de l'inspection des aliments, Communauté urbaine de Montréal, Montréal

GRENACHE, Claude
Directeur, Recherche et développement, Les Fromages Saputo Ltée, St-Hyacinthe

GUERCH, Abdesslam
Secrétaire du Conseil des denrées alimentaires du Québec, Direction de la coordination scientifique et technique, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Québec
(Secrétaire)

JACQUES, Adrien
Chimiste, Outremont

LEMAY, Michel
Directeur, Direction de l'inspection des produits marins, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Québec

MARCOUX, Robert
SATIA, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Québec

MASSON, Ghislain
Coordonnateur à la technologie de la transformation, ministère de l'Agricul-

COMITÉ ASSURANCE QUALITÉ (suite)

ture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Gaspé

MORIN, Gilles
Président, Médecin vétérinaire, Coordonnateur régional (Québec), Formation et gestion des ressources, Inspection vétérinaire, Agriculture Canada, St-Hyacinthe

ROY, Gaston
Bexel, Division de la Coop. fédérée de Québec, Ste-Rosalie

SIMARD, Ronald
Département des sciences et technologies alimentaires, Université Laval, Ste-Foy

TREMBLAY, Denis
Coordonnateur en santé, sécurité et hygiène alimentaires, Steinberg inc., Montréal

COMITÉ D'ORGANISATION DU COLLOQUE

GUERCH, Abdesslam
Secrétaire du Conseil des denrées alimentaires du Québec, Direction de la coordination scientifique et technique, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Québec
(Secrétaire)

MARCOUX, Robert
SATIA, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Québec

MASSON, Ghislain
Coordonnateur à la technologie de la transformation, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Gaspé

RESPONSABLE DE L'INSCRIPTION

MARTINEAU, Lyne
Agente de secrétariat, DCirection de la coordination scientifique et technique, ministère de l'Agriculture, dces Pêcherires et de l'Alimentation du Québec, Québec

COMITÉ D'ACCUEIL

DE GARIE, Mireille
Agente de secrétariat, Direction de la Commercialisation, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Montréal

LEDUC, Lise
Agente de secrétariat, Direction du développement industriel, ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, Montréal

ANIMATRICE

HAMELIN, Gisèle
Association des détaillants en alimentation (A.D.A.)

TABLE DES MATIERES

CONFÉRENCIERS ET CONFÉERENCIERE

	PAGES
Monsieur Gilles Morin, Dr. Mot du président du colloque	9
M. Louis Bernard Allocution du sous-ministre adjoint	13
Mme Lyne Robitaille Caractéristiques des produits vendus en vrac et le niveau qualité	28
M. Guy Bourduas Rôle et exigences de distributeurs en gros	34
M. Joe Coogan Problématiques et perspectives futures de détaillant	42
M. Jean-Yves Millot Réactions des détaillants	58
M. Guy Lessard Portrait type du consommateur et exigences de la qualité	72
M. Pierre Laporte Préoccupations de l'inspection des aliments	84
Hommage à Monsieur Roger Giroux	95

TABLE DES MATIERES (suite)

PAGES

ATELIERS

	Président:	Secrétaire	
Atelier I	Robert Marcoux	Dr Pierre Laporte ..	97
Atelier II	Gilbert Banville	M. Marc Charbonneau.	99
Atelier III	Michel Lemay	M. Denis Tremblay ..	103

Synthèse des délibérations

M. Maurice Boulerice
Synthèse des délibérations 110

Mot de la fin

Dr. Gilles Morin, D.M.V.
Mot de la fin 116

Remerciements

M. Abdesslam Guerch
Remerciements 118

Commanditaires 119

M. Gilles Morin, DMV.

ALLOCUTION DU PRÉSIDENT DU

COMITÉ D'ASSURANCE DE LA QUALITÉ

Allocution du docteur Gilles Morin, président du Comité d'Assurance de la qualité.

Madame l'animatrice, monsieur le sous-ministre adjoint, mesdames, messieurs,

C'est avec beaucoup de plaisir que je vous souhaite la bienvenue à ce colloque annuel, organisé par le comité d'Assurance de la Qualité du Conseil des denrées alimentaires du Québec.

Pour ceux et celles d'entre vous qui seraient moins familiers avec les objectifs de notre Comité, disons que celui-ci existe depuis une dizaine d'années et que son but principal est de promouvoir la notion de qualité au niveau des industries alimentaires, de façon à assurer le client et le consommateur d'un produit présentant un niveau de qualité recherché qui soit constant et au meilleur coût possible. Pour arriver à cette fin, nous organisons à tous les ans un colloque touchant l'un des aspects de l'Assurance de la qualité, pour informer les gens du milieu de l'évolution du concept de la qualité et des tendances nouvelles dans ce domaine.

Nous nous préoccupons aussi avec beaucoup d'intérêt de la petite et moyenne industrie alimentaire afin de la stimuler à embarquer dans le bateau et à se doter des outils nécessaires pour assurer la qualité de ses produits. Nous sommes convaincus qu'à l'instar des grandes entreprises, le progrès et la réussite dans le domaine alimentaire passe par la qualité du produit que l'on fabrique et que l'on offre en vente. Nous avons donc préparé dernièrement à l'intention de la petite et moyenne entreprise un guide général de l'Assurance de la Qualité des aliments, qui donne à l'industriel des notions de base sur la gestion de la qualité dans une entreprise et qui l'informe

des éléments qui constituent la trame d'un programme d'Assurance de la Qualité qu'il peut implanter chez lui.

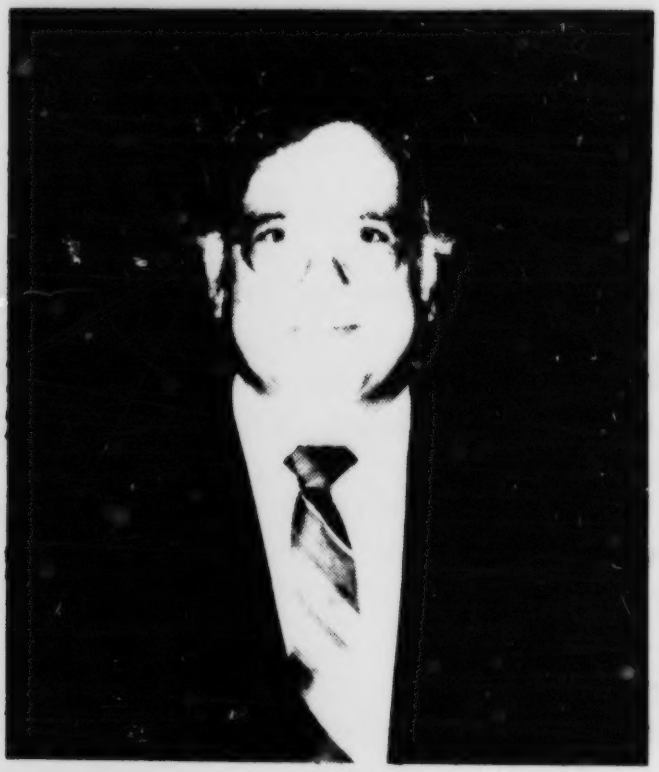
Je vous invite donc à consulter ce document que vous pouvez vous procurer au lieu d'inscription à l'entrée au coût minime de 3.00$ l'exemplaire. C'est un guide qui est peu volumineux, facile à lire et qui pourra certainement en aider plusieurs.

Dans la même ligne de pensée, il est intéressant de constater que le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec vient de mettre sur pied un programme d'aide monétaire pour la petite et moyenne entreprise qui veut améliorer sa gestion de la qualité ou se doter des moyens pour réaliser celle-ci. Je pense que c'est là un programme innovateur dont il faut souligner l'avènement et je vous engage à consulter à cette fin, parmi les documents qu'on vous a remis à l'inscription, la brochure intitulée Innovaction . Transformation, et au centre, le "Programme d'aide aux entreprises du secteur bio-alimentaire".

Notre comité se questionne aussi sur l'aspect qualité des nouvelles méthodes de préparation des aliments, des nouvelles méthodes d'emballage ou des nouvelles méthodes de distribution ou de vente. Ainsi durant ces dernières années s'est développée un peu partout au Québec, une façon d'offrir certains aliments, où l'on revient en quelque sorte à l'époque du magasin général dans lequel on trouvait différents produits offerts en vrac dans de gros contenants, soit biscuits, bonbons, farine, noix, céréales, etc... sans les emballages individuels ou en petites portions auxquels nous sommmes habitués. Dans la plupart des marchés d'aliments, on nous offre maintenant ces aliments en vrac. Cette façon de vendre semble fort appréciée des consommateurs et elle se répand de plus en plus. Nous avons pensé qu'il serait opportun à l'occasion de ce colloque de discuter de différentes questions soulevées par cette façon de vendre des produits alimentaires en regard de la qualité du produit et du degré de confiance que le consommateur peut lui donner.

Ce matin, nos conférenciers vous situeront la problématique des aliments en vrac à partir du fabriquant jusqu'au magasin de détail et cet après-midi vous pourrez, en atelier, discuter et échanger vos opinions sur le sujet. Nous voulons que cette journée fasse jaillir des idées constructives concernant cette méthode de vente pour le plus grand bien des fabriquants, des commerçants et des consommateurs. Je vous invite donc à participer activement aux délibérations et je vous souhaite une journée des plus profitables.

Gilles Morin, D.M.V.
Président du Comité d'Assurance
de la Qualité



M. Louis Bernard

Sous-ministre adjoint

ALLOCUTION

Mesdames,

Messieurs,

INTRODUCTION

MESDAMES, MESSIEURS, IL M'EST TRÈS AGRÉABLE DE VOUS RENCONTRER DANS LE CADRE DE CE COLLOQUE, ORGANISÉ PAR LE CONSEIL DES DENRÉES ALIMENTAIRES DU QUÉBEC, NON SEULEMENT PARCE QU'IL REGROUPE BEAUCOUP DE GENS INTÉRESSÉS À L'AVENIR DE LA VENTE DES ALIMENTS EN VRAC, MAIS ÉGALEMENT PARCE QUE J'ATTACHE UN INTÉRÊT PARTICULIER À LA CONCERTATION DE TOUS LES PARTENAIRES DANS LE DÉVELOPPEMENT DES NOUVELLES APPROCHES DE MISE EN MARCHÉ DES ALIMENTS AU QUÉBEC.

LE THÈME QUE VOUS AVEZ PRIVILÉGIÉ POUR CE COLLOQUE "LES ALIMENTS EN VRAC, POUR QUI?" NOUS INCITE À NOUS INTERROGER SUR LES DIVERS INTERVENANTS LIÉS À CE SECTEUR D'ACTIVITÉ.

SEULS, OU PAR L'INTERMÉDIAIRE DE LEURS ASSOCIATIONS, PLUSIEURS REPRÉSENTANTS DU SECTEUR PRIVÉ FORMENT LE RÉSEAU DE COMMERCIALISATION DES ALIMENTS EN VRAC. IMPORTATEURS, GROSSISTES, DISTRIBUTEURS, DÉTAILLANTS ET CONSOMMATEURS SONT LES MAILLONS DE LA CHAÎNE DE LA MISE EN MARCHÉ DE CES PRODUITS. LES SERVICES GOUVERNEMENTAUX D'INSPECTION DES ALIMENTS SONT ÉGALEMENT IMPLIQUÉS, DE PAR L'EXERCICE DE LEUR MANDAT LIÉ À LA PROTECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE.

MAIS QU'EST-CE QUI MOTIVE TOUS CES INTERVENANTS?

DÉVELOPPEMENT

MOTIVATION DES INTERVENANTS

MOTIVATION DES CONSOMMATEURS, ADEPTES D'ALIMENTS EN VRAC:

1) EVOCATION DE RAISONS NOSTALGIQUES, LIÉES AU RETOUR AUX SOURCES OU AUX ALIMENTS NATURELS, ET IMPRESSION DE QUALITÉ SUPÉRIEURE;

2) ACHAT EN QUANTITÉ RÉPONDANT EXACTEMENT AUX BESOINS DES CONSOMMATEURS ET CE, DE FACON À ÉVITER LES PERTES ET LA SURCONSOMMATION;

3) GRANDE VARIÉTÉ DE CHOIX;

4) ÉCONOMIE POSSIBLE;

5) DÉSIR D'ÉLIMINER LES EMBALLAGES ET LES CONTENANTS INUTILES; ET FINALEMENT,

6) LE PLAISIR DE SE SERVIR SOI-MÊME.

D'AUTRE PART, LES MOTIVATIONS ÉNUMÉRÉES PAR LES CONSOMMATEURS QUI PRIVILÉGIENT LES ALIMENTS PRÉEMBALLÉS SONT:

1) DOUTES QUANT À LA QUALITÉ HYGIÉNIQUE DES ALIMENTS OFFERTS EN VRAC;

2) CRAINTES FACE AU RISQUE D'ADULTÉRATION, ACCIDENTELLE OU CRIMINELLE, DES ALIMENTS;

3) MANQUE D'INFORMATION.

MAINTENANT, EXAMINONS LES MOTIFS ÉVOQUÉS PAR LES GROSSISTES, LES DISTRIBUTEURS ET LES DÉTAILLANTS.

1) RÉCUPÉRATION D'ALIMENTS PRÉSENTANT DES DÉFAUTS DE FABRICATION, ET QUI SERAIENT AUTREMENT DESTINÉS AU RECYCLAGE; EX. TABLETTES DE CHOCOLAT

2) RÉDUCTION DES MANIPULATIONS PAR LES GROSSISTES ET LES DÉTAILLANTS, CE QUI ENTRAÎNE UNE RÉDUCTION DES COÛTS DE PRODUCTION;

3) ÉCONOMIE RÉALISÉE AU NIVEAU DU PROCESSUS D'EMBALLAGE ET SUR L'EMBALLAGE LUI-MÊME;

4) L'ACHAT D'UN PLUS GRAND VOLUME PAR LES DÉTAILLANTS, AMÈNE UNE RÉDUCTION DES COÛTS À L'UNITÉ;

5) RÉDUCTION DE L'ESPACE DE TABLETTE;

6) CE MODE DE MISE EN MARCHÉ CONSTITUE UNE NOUVELLE APPROCHE DANS LA STRATÉGIE DE COMMERCIALISATION DES ALIMENTS CORRESPONDANT À DES BESOINS EXPRIMÉS PAR DES CONSOMMATEURS (PRINCIPE DE L'OFFRE ET DE LA DEMANDE).

MOTIVATIONS DES SERVICES D'INSPECTION GOUVERNEMENTAUX

LA SEULE MOTIVATION, SI JE PUIS DIRE, EST DE CONCILIER NOTRE OBJECTIF PRIORITAIRE D'ASSURER LA PROTECTION DES CONSOMMATEURS ET LE DÉSIR DES PRODUCTEURS, TRANSFORMATEURS ET DÉTAILLANTS, D'ACCÉDER AU MARCHÉ LES PLUS LARGES ET LES PLUS COMPÉTITIFS POSSIBLES.

LE MILIEU QUÉBÉCOIS DES VENTES D'ALIMENTS EN VRAC

NOUS SAVONS QUE LA VENTE D'ALIMENTS EN VRAC SE RETROUVE DANS PLUS DE 1 000 ÉTABLISSEMENTS AU QUÉBEC, QUE LE RÉSEAU DE DISTRIBUTION DES ALIMENTS EN VRAC SUIT SENSIBLEMENT LE MÊME CHEMINEMENT QUE LES AUTRES ALIMENTS, SOIT MANUFACTURIERS, COURTIERS ET DISTRIBUTEURS. UN DÉNOMBRE AU QUÉBEC ENVIRON 5 DISTRIBUTEURS SPÉCIALISÉS DANS LES ALIMENTS EN VRAC, QUI CONTRÔLENT LA PLUS GRANDE PART DU VOLUME VENDU.

CE VOLUME DE VENTE EST ESTIMÉ APPROXIMATIVEMENT, POUR 1987, À 125 MILLIONS, SOIT PRÈS DE 3% DU CHIFFRE D'AFFAIRES DES VENTES DE DÉTAIL AU QUÉBEC. CE MARCHÉ EST PARTAGÉ ENTRE TROIS CATÉGORIES D'ÉTABLISSEMENTS, SOIT:

LES SUPERMARCHÉS	: 50%
LES INDÉPENDANTS AFFILIÉS	: 35%
LES BOUTIQUES SPÉCIALISÉES	: 15%

ON ÉVALUE À ENVIRON 2 000 LE NOMBRE D'EMPLOIS GÉNÉRÉS PAR LA VENTE D'ALIMENTS EN VRAC AU QUÉBEC, CE QUI POURRAIT REPRÉSENTER UNE MASSE SALARIALE DE 25 MILLIONS DE DOLLARS.

DIRECTIVE QUÉBÉCOISE

POUR NE PAS FREINER INUTILEMENT CETTE INNOVATION ET ÉVITER DE PÉNALISER, PAR DES CONTRAINTES OU DES NORMES CRÉANT DES DISTORTIONS DE CONCURRENCE, NOUS AVONS, DÈS L'ÉCLOSION DE CE PHÉNOMÈNE AU QUÉBEC EN 1982, CRÉÉ UN COMITÉ CONSULTATIF POUR ÉTUDIER LA QUESTION. CE COMITÉ ÉTAIT FORMÉ DE DÉTAILLANTS, D'INDUSTRIELS, DE REPRÉSENTANTS DE DIVERSES ASSOCIATIONS ET DE GRANDES CHAÎNES ALIMENTAIRES, DE MÊME QUE DE DIVERS SPÉCIALISTES EN VIVRES ET EN HYGIÈNE PUBLIQUE DES ORGANISMES MUNICIPAUX ET PROVINCIAUX.

ILS AVAIENT POUR MANDAT DE RÉDIGER UNE DIRECTIVE INTÉGRÉE QUI CONCILIERAIT LES OBJECTIFS PRÉCÉDEMMENT CITÉS. UN PROJET DE DIRECTIVE A ÉTÉ PUBLIÉ EN 1983 ET, PAR LA SUITE, AVEC NOS PARTENAIRES MUNICIPAUX, CETTE DIRECTIVE A ÉTÉ REVUE, CORRIGÉE, PUBLIÉE ET DISTRIBUÉE À PLUS DE 3 000 EXEMPLAIRES EN 1985. CE DOCUMENT SE VEUT UN CODE DE BONNE PRATIQUE POUR LA VENTE EN DÉTAIL DES ALIMENTS EN VRAC. IL COMBINE UN MÉLANGE DE RÈGLES OPÉRATIONNELLES ET DE NORMES JURIDIQUES.

AU QUÉBEC, COMME VOUS LE SAVEZ SANS DOUTE, IL N'Y A PAS DE NORME SPÉCIFIQUE ET ADAPTÉE À LA VENTE AU DÉTAIL D'ALIMENTS EN VRAC DANS LA LOI SUR LES PRODUITS AGRICOLES, LES PRODUITS MARINS ET LES ALIMENTS ET DANS SES RÈGLEMENTS D'APPLICATION. EN EFFET, LES NORMES ÉVOQUÉES SONT DES RÈGLES JURIDIQUES DE SALUBRITÉ D'ORDRE GÉNÉRAL. C'EST POURQUOI, NOUS COMPTONS SUR LA RESPONSIBILISATION DES EXPLOITANTS POUR FAIRE DE CETTE DIRECTIVE UN CODE DE PRATIQUE INTÉGRÉ À LEURS MÉTHODES ET PROCÉDURES. NOUS CROYONS FERMEMENT QUE SEUL L'AUTO-CONTRÔLE ET UNE INFORMATION ÉLARGIE AU CONSOMMATEUR, ASSURERA LA SURVIE ET L'EXPANSION DE CE MODE DE MISE EN MARCHÉ.

DIRECTIVES AMÉRICAINES

LE QUÉBEC N'EST PAS LE SEUL À VIVRE CE PHÉNOMÈNE. CHEZ NOS VOISINS DU SUD, PLUS DE DIX ÉTATS ONT ÉLABORÉ DES DIRECTIVES, GUIDES, CODES OU NORMES RELATIVES À LA VENTE DES ALIMENTS EN VRAC. CES ÉTATS SONT:

FLORIDE	CONNECTICUT
CALIFORNIE	MICHIGAN
NEW-YORK	ILLINOIS
WASHINGTON	COLORADO
TEXAS	KENTUCKY

EN 1983, UNE CONSULTATION PUBLIQUE, MENÉE CONJOINTEMENT PAR LA "FOOD AND DRUG ADMINISTRATION" ET L'"ASSOCIATION OF FOOD AND DRUG OFFICIALS", A RECUEILLI, SUR UN PROJET DE DIRECTIVE, 125 RÉPONSES TOTALISANT PLUS DE 800 COMMENTAIRES. CETTE DIRECTIVE A ÉTÉ INCORPORÉE AU "MODEL FOOD STORE CODE" ET LE CHAMP D'APPLICATION DE LA NORME A ÉTÉ LIMITÉ PAR L'EXCLUSION DES ALIMENTS SERVIS DANS LES TABLES À SALADE.

JE TIENS À PRÉCISER QUE NOUS PARTAGEONS ENTIÈREMENT CETTE OPINION. EN EFFET, NOUS PENSONS QUE L'ALIMENT NON EMBALLÉ, VENDU DANS UN ÉTABLISSEMENT DE VENTE EN DÉTAIL, DOIT ÊTRE ASSUJETTI AUX DISPOSITIONS DE LA DIRECTIVE SUR LES ALIMENTS EN VRAC ET QUE LE SERVICE D'ALIMENTS, DANS LES TABLES À SALADE, DOIT ÊTRE LIMITÉ EXCLUSIVEMENT AUX LIEUX DE RESTAURATION. CETTE DISTINCTION EST BASÉE SUR L'ÉVALUATION DE RISQUE QUI N'EST PAS LE MÊME DANS UN ÉTABLISSEMENT DE VENTE EN DÉTAIL ET UN AUTRE DE RESTAURATION.

JE NE VOUS CITERAI ICI QUE QUELQUES PARAMÈTRES:

LE NOMBRE DE CLIENTS POTENTIELS;
LE TEMPS D'EXPOSITION DES ALIMENTS; ET,
LE DÉLAI DE CONSOMMATION.

D'AILLEURS, C'EST DANS CET ESPRIT QUE NOUS ENTENDONS RÉVISER ET ADAPTER LA DIRECTIVE QUE NOUS AVONS PUBLIÉE EN 1985.

EN CE QUI CONCERNE LES AUTRES RÈGLES, LE GUIDE PUBLIÉ EN AVRIL 1984, PAR LES ORGANISMES FÉDÉRAUX AMÉRICAINS, RESSEMBLE ÉNORMÉMENT À LA DIRECTIVE QUÉBÉCOISE, ET EST ARTICULÉ AUTOUR DES MÊMES PRINCIPES GÉNÉRAUX.

DIRECTIVES CANADIENNES

Au Canada, il existe aussi des normes reliées à la vente en détail des aliments en vrac, dans 6 provinces, qui sont: le Québec, l'Ontario, la Saskatchewan, le Manitoba, l'Alberta et la Colombie Britannique.

De plus, le Conseil des détaillants du Canada a également, en collaboration avec divers organismes publics, élaboré une directive qui respecte dans l'ensemble, les dispositions de la directive québécoise.

ÉVALUATION DE LA QUALITÉ

Plusieurs études ont été conduites afin de connaître les comportements des consommateurs face à cette nouvelle approche de mise en marché des aliments. Si vous me le permettez, je vous citerai deux études américaines et un rapport québécois, traitant de cette question.

Dans la première étude, les paramètres étaient les suivants: 14 magasins offrant de 31 à 140 produits, pour une moyenne de 61 aliments différents; 592 consommateurs et 867 achats. On a observé, dans cette recherche, que:

dans 8% des cas: les clients renversaient ou répandaient des aliments;

dans 15% des cas: les clients goûtaient aux aliments;

dans 20% des cas: il y avait un contact entre les mains des client et les aliments.

De plus, pour 4% de ces relevés, les clients étaient des enfants.

LA DEUXIÈME ÉTUDE, PORTANT SUR 379 CLIENTS, S'ÉTANT PROCURÉ DES ALIMENTS DANS LES TABLES À SALADE, NOUS RÉVÈLE QUE:

DANS 34.6% DES CAS: LES CLIENTS RENVERSAIENT OU RÉPANDAIENT DES ALIMENTS;

DANS 12.9% DES CAS: LES CLIENTS TOUCHAIENT AUX ALIMENTS;

DANS 10.6% DES CAS: LES CLIENTS PORTAIENT LES MAINS À LA BOUCHE;

DANS 10.6% DES CAS: LES CLIENTS GOÛTAIENT AUX ALIMENTS;

DANS 5% DES CAS: ILS ÉCHAPPAIENT LES USTENSILES SUR LE PLANCHER, UTILISAIENT L'USTENSILE D'UN AUTRE CONTENANT, OU ENCORE, RETOURNAIENT DES ALIMENTS DANS LE CONTENANT.

LA PREMIÈRE ÉTUDE A ÉTÉ RÉALISÉE EN 1978 PAR LE "CENTER FOR CONSUMER RESEARCH" DE L'UNIVERSITÉ DE CALIFORNIE, ET LA DEUXIÈME, EN 1985, PAR LE CORNELL H.R.A. QUATERLY.

LES ÉLÉMENTS, NOTÉS AU QUÉBEC, DANS LES AVIS D'INSPECTION, LES PROCÈS-VERBAUX ET AUTRES RAPPORTS, SONT:

- CLIENTS QUI GOÛTENT AUX ALIMENTS;
- CLIENTS QUI TOUCHENT ET MANIPULENT LES ALIMENTS;
- ABSENCE DE DIRECTIVES ET DE SUPERVISION AU NIVEAU DES CLIENTS;
- ABSENCE D'IDENTIFICATION;

- USTENSILES SOUILLÉS;
- CONTENANTS DÉPOSÉS DIRECTEMENT SUR LE SOL;
- ABSENCE DE PRÉPOSÉ;
- PRÉPOSÉ OCCUPÉ À D'AUTRES TÂCHES;
- MANIPULATION DES ALIMENTS PAR DES ENFANTS;
- RETOUR DE MARCHANDISE DANS LES BARILS.

SUITE À CES LONGUES ÉNUMÉRATIONS, ON SERAIT PORTÉ À CROIRE QUE CES PHÉNOMÈNES ONT DES RÉPERCUSSIONS GRAVES SUR LA QUALITÉ DES ALIMENTS VENDUS EN VRAC. C'EST CE DONT JE VEUX MAINTENANT VOUS ENTRETENIR.

ANALYSE DE LA QUALITÉ

EN 1979, LES AMÉRICAINS ONT ANALYSÉ PLUS DE 1 960 ÉCHANTILLONS D'ALIMENTS, REPRÉSENTANT 60 DIFFÉRENTS TYPES DE PRODUITS. LES RÉSULTATS ONT RÉVÉLÉ UNE QUALITÉ BACTÉRIOLOGIQUE GÉNÉRALEMENT ACCEPTABLE, EN CE QUI CONCERNE LA NUMÉRATION BACTÉRIENNE MÉSOPHILE, LES COLIFORMES FÉCAUX ET TOTAUX. QUANT AUX BACTÉRIES PATHOGÈNES, IL Y AVAIT ABSENCE DE STAPHYLOCOCCUS AURÉUS ET DU BACILLUS CÉRÉUS. SEULES DES SALMONELLES ONT ÉTÉ ISOLÉES DANS 14 ÉCHANTILLONS.

L'ANALYSE MYCOLOGIQUE DE 570 ÉCHANTILLONS A PERMIS D'ISOLER 2 GENRES DE LEVURE ET 22 GENRES DE MOISSISSURES, REPRÉSENTANT PLUS DE 65 ESPÈCES DONT 10 SE SONT RÉVÉLÉES TOXIQUES. CES DONNÉES ONT ÉTÉ TIRÉES DU VOLUME "APPLIED ENVIRONMENTAL MICROBIOLOGY", ÉDITÉ EN MARS 1979.

Au Québec, depuis 1982, soucieux d'évaluer la qualité des aliments en vrac, plus de 8 projets, représentant près de 425 échantillons et 1 500 déterminations diverses, ont été réalisés. Les résultats moyens d'analyses nous révèlent que près de 23% des échantillons sont hors normes, en ce qui concerne la numération bactérienne mésophile: 15% sont hors normes pour le compte des levures et moisissures, alors que 1% sont hors normes en ce qui concerne les coliformes fécaux.

Nous avons cependant remarqué une amélioration notable en 1985-86. D'autres analyses ont porté sur la recherche de vomitoxines dans les produits à base de blé. Des 30 déterminations effectuées, toutes se sont révélées négatives. Nous avons également fait des analyses concernant la présence d'agents de conservation dans 45 échantillons de fruits séchés. Les résultats nous ont appris que plus de 40% étaient hors normes; soit par une quantité dépassant les normes, ou par une absence d'identification.

La qualité des produits québécois se distingue positivement de celle des américains par l'absence de pathogènes, tels les staphylocoques, le bacillus et les salmonelles et, peut-être, un peu négativement, par une numération bactérienne mésophile plus élevée et la présence de coliformes fécaux en faible quantité.

Sans être alarmistes, ces résultats nous démontrent la très grande sensibilité et la vulnérabilité des aliments offerts en vrac, face aux diverses sources de contamination.

Nous savons tous qu'il suffit d'un seul épisode de toxi-infection pour entacher fatalement la réputation d'un produit.

Nous avons l'intention de demeurer vigilants dans ce secteur. En effet, en janvier 88, nous prévoyons faire un profil bactériologique et mycologique, de même qu'une évaluation de la salubrité des équipements, et un relevé des indications qui accompagnent environ 100 aliments vendus en vrac au Québec. A partir de ces analyses, nous pourrons tracer un profil à jour et cerner certains points critiques.

PERSPECTIVE ET RÔLE DU MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION

Le Ministère entend revoir sa réglementation de facon à ce qu'elle réponde, de manière satisfaisante, au progrès des sciences et des techniques de production et d'analyse des aliments, à la transformation des marchés et aux modifications des habitudes de consommation. Il souhaite que ces outils soient un support à l'innovation et à la compétivité des industries agro-alimentaires.

Nous favoriserons l'auto-contrôle dans les entreprises et, l'information élargie au consommateur.

Responsabilité des intervenants

Nous croyons que les exploitants de commerce qui font la vente en détail d'aliments en vrac doivent, pour demeurer compétitifs et concurrentiels:

- ASSUMER LA SUPERVISION DE TOUTES LES ACTIVITÉS LIÉES À LA VENTE DES ALIMENTS EN VRAC PAR DU PERSONNEL DÉSIGNÉ, FORMÉ, ET EN NOMBRE SUFFISANT POUR FAIRE FACE À L'ACHALANDAGE DU DÉPARTEMENT;

- ASSURER UN CONTRÔLE ET UNE ROTATION DES INVENTAIRES;

- ÉLABORER ET FOURNIR DES MÉTHODES POUR LE TRANSPORT, LA MANUTENTION ET L'ENTRETIEN DES DIFFÉRENTS MODULES D'ENTREPOSAGE DES ALIMENTS EN VRAC;

- ÉTABLIR UNE FRÉQUENCE DE NETTOYAGE ET DE DÉSINFECTION DANS LES AIRES D'ENTREPOSAGE ET DE SERVICE;

- ASSURER UNE IDENTIFICATION COMPLÈTE DES ALIMENTS, C'EST-À-DIRE, UNE DÉNOMINATION, UNE LISTE DES INGRÉDIENTS, UNE INFORMATION SUR LEUR MODE D'EMPLOI SI NÉCESSAIRE, UNE DÉCLARATION D'ORIGINE, ET, IDÉALEMENT, UNE DATE DE FRAÎCHEUR;

- FOURNIR AU CONSOMMATEUR LES MOYENS D'IDENTIFIER LES ALIMENTS CHOISIS;

- LES ALIMENTS NON COMESTIBLES, TELS LA NOURRITURE POUR ANIMAUX ET LES DIVERS PRODUITS MÉNAGERS, DOIVENT ÊTRE GARDÉS DANS UNE AIRE DISTINCTE DE CELLE DES ALIMENTS VENDUS EN VRAC;

- DES PANNEAUX OU INDICATIONS CLAIRS DEVRAIENT FAIRE LES MISES EN GARDE QUI S'IMPOSENT CONCERNANT LES MANIPULATIONS, TELS:
  - . LA DÉFENSE DE GOÛTER;
  - . LA DÉFENSE DE FUMER;
  - . LA MÉTHODE RECOMMANDÉE POUR PRÉLEVER LES ALIMENTS;
  - . LA SUPERVISION DES ENFANTS;
  - . LA DÉFENSE DE RETOURNER LES ALIMENTS;
  - . LA NÉCESSITÉ DE PORTER DES VÊTEMENTS PROPRES.

IL EST BIEN ENTENDU QUE LA FORME ET LE LANGAGE PEUVENT ÊTRE GRANDEMENT AMÉLIORÉS, MAIS DES INDICATIONS DANS CE SENS SONT SUSCEPTIBLES DE SENSIBILISER LES CONSOMMATEURS ET D'ÊTRE BÉNÉFIQUES À TOUS LES INTERVENANTS. AINSI, LES CONSOMMATEURS SERONT INFORMÉS DE LEURS RESPONSABILITÉS ET DE CELLES DES EXPLOITANTS. NOUS SAVONS QUE LA MISE EN MARCHÉ DES ALIMENTS EN VRAC DÉPEND ÉNORMÉMENT DE L'ATTITUDE ET DE LA COOPÉRATION DES CONSOMMATEURS ET DE LA RESPONSABILISATION DÉMONTRÉE PAR LES MARCHANDS. EN D'AUTRES TERMES, CES INTERVENANTS PARTAGENT LE MÊME OBJECTIF ET ILS DEVRAIENT ÊTRE ÉGALEMENT SENSIBILISÉS.

LA RESPONSABILITÉ DES CONSOMMATEURS

LES ALIMENTS QUE LES CONSOMMATEURS SE PROCURENT DANS LES DÉPARTEMENTS DE VENTE EN DÉTAIL D'ALIMENTS EN VRAC SONT LES ALIMENTS QU'ILS CONSOMMERONT ULTÉRIEUREMENT. LEUR SENSIBILISATION EST IMPORTANTE PARCE QU'ILS SONT L'ÉLÉMENT-CLÉ POUR MAINTENIR LA QUALITÉ ET L'INNOCUITÉ DE CES ALIMENTS. DES CONSOMMATEURS INFORMÉS SERONT ÉGALEMENT PLUS VIGILANTS ENVERS LES AUTRES CONSOMMATEURS AYANT DES COMPORTEMENTS ABUSIFS ET ILS SERONT PLUS ENCLINS À RAPPORTER CES INCIDENTS AU PERSONNEL CHARGÉ DE LA SUPERVISION DES ACTIVITÉS.

CONCLUSION

NOUS SAVONS QU'IL Y A EU UNE RÉDUCTION IMPORTANTE DES VENTES D'ALIMENTS EN VRAC DEPUIS QUELQUES ANNÉES EN ONTARIO. SELON CERTAINES SOURCES IMPLIQUÉES DANS CE SECTEUR, LA CAUSE SERAIT LIÉE À UN MANQUE DE PLANIFICATION ET D'ORGANISATION QUI A MENÉ À UN LAISSEZ-ALLER DANS LES NORMES DE SALUBRITÉ ET CONSÉQUEMMENT, À UN REJET DE CES ALIMENTS PAR LES CONSOMMATEURS.

SOUHAITONS QU'AU QUÉBEC, DÛ À UNE BONNE SENSIBILISATION DES INTERVENANTS, À UNE MEILLEURE PLANIFICATION, À UNE SURVEILLANCE PLUS SERRÉE ET SOUTENUE DANS LES NORMES D'HYGIÈNE, AJOUTÉE À UN RAFFINEMENT DANS LA SÉLECTION ET LA PRÉSENTATION DES PRODUITS, L'AUGMENTATION ENREGISTRÉE AU COURS DES DERNIÈRES ANNÉES CONTINUERA À SE MAINTENIR.

POUR LE MINISTÈRE DE L'AGRICULTURE, DES PÊCHERIES ET DE L'ALIMENTATION, DES ALIMENTS DE QUALITÉ IRRÉPROCHABLE, DES DÉTAILLANTS RESPONSABILISÉS ET DES CONSOMMATEURS SENSIBILISÉS SONT LA CLÉ DU SUCCÈS.

DE PLUS, JE TIENS À VOUS ASSURER QUE NOUS SOMMES OUVERTS À TOUS VOS COMMENTAIRES EN REGARD DE NOTRE PROJET DE RÉVISION DE LA DIRECTIVE DES ALIMENTS EN VRAC OU DE TOUTE MODIFICATION RÉGLEMENTAIRE.

MERCI.

Mme Lyne Robitaille

Culinar inc.

CARACTÉRISTIQUES DES PRODUITS

VENDUS EN VRAC ET LE NIVEAU

QUALITÉ

Mesdames,

Messieurs,

TEXTE DE LA CONFERENCE DU 12 NOVEMBRE 1987

Par

Lyne Robitaille

CARACTERISTIQUES DES PRODUITS VENDUS DANS LE MARCHE EN VRAC ET LEUR NIVEAU QUALITE

1. Quels sont les groupes, dans Culinar Inc., qui ont des produits vendus dans le marché en vrac?

Il y a deux groupes, chez Culinar Inc., qui vendent leurs produits dans le marché en vrac:

A. Le groupe produits secs qui comprend les usines Viau, Lido et Grissol.

B. Le groupe pâtisserie et confiserie qui comprend les usines Pâtisseries Vachon, Pâtisseries Stuart, Pâtisseries Granny's, Pâtisseries Flamingo et Confiserie Vachon.

2. Il y a deux grands types de produits vendus dans le marché en vrac:

A. Les usines qui fabriquent les produits pour le marché en vrac.

- Dans le groupe produits secs: Viau et Lido
- Dans le groupe pâtisserie et confiserie: Confiserie Vachon

B. Les produits vendus pour le marché en vrac.

- Les usines Viau et Lido: les biscuits et les bonbons.
- L'usine Grissol fabrique de la chapelure et des mélanges secs pour les soupes, mais ces produits sont vendus au marché institutionnel et ne touchent pas le consommateur aux points de vente.
- L'usine de la confiserie Vachon: les confitures, les garnitures et les tartinades.

C. Pourquoi sommes-nous dans ce marché?

Usines Viau et Lido: Pour répondre à une demande du consommateur lui-même et pour garder leur clientèle; c'est également une forme de promotion pour la compagnie qui vend de se faire connaître.

Usine confiserie Vachon: Etant donné que le but premier de notre compagnie est de satisfaire les besoins de nos clients, nous avons donc répondu à une demande spécifique d'un client qui a fait des études de marché.

D. Caractéristiques des produits vendus dans le marché en vrac

Usines Viau et Lido: Il n'y a pas de deuxième qualité pour les produits vendus dans le marché en vrac. Les biscuits et les bonbons sont les mêmes que ceux vendus pré-emballés.

Usine confiserie Vachon: Ici, les produits vendus dans le marché en vrac sont techniquement différents des produits vendus régulièrement.

- Voici un exemple: Tartinade caramel

  Nous avons adapté notre caramel pour que le manipulateur puisse mieux l'utiliser.

- Je m'explique: Nous avons diminué la consistance du caramel; nous l'avons rendu plus liquide pour faciliter le transvidage dans d'autres contenants. Le produit régulier étant très épais ou consistant, le préposé au remplissage de contenants vendus aux consommateurs avait de la difficulté à remplir ceux-ci lorsqu'il en avait utilisé dans la chaudière; il se formait alors des trous qui, par le fait même, laissaient apparaître de la synérèse. Nous avons fait ces changements de consistance autant pour les tartinades que pour les confitures. Par contre, la qualité des recettes est la même que pour les produits vendus régulièrement en chaudière.

E. Risques de contamination

Les risques de contamination sont fonction des utilisateurs et de l'endroit où nos produits sont gardés.

Biscuits et bonbons: Aux points de vente, il peut y avoir sabotage (Exemple: Le consommateur jette quelque chose dans le produit). Il peut se produire des changements chimiques ou physiques (Exemple: goût, texture, couleur, arôme) si les produits sont gardés à des températures et dans des contenants inadéquats ou si les rotations de stock sont mal faites.

Confitures - garnitures - tartinades: Aux points de vente, nos produits ont des agents de conservation; ils ont aussi de hauts pourcentages de solides solubles. Par elle-même, la contamination est à peu près nulle. N'oubliez pas que nos produits sont inspectés lors de la fabrication et même vérifiés après quelques jours de fabrication. Donc, lorsqu'ils quittent notre usine, ils rencontrent, à tout point de vue, les normes de qualité établies lors de leur mise au point.

Les risques se situent surtout au niveau des manipulateurs (Exemple: Un préposé vient de se servir d'un ustensile pour une autre variété de produit (confitures); il lave celui-ci mais il ne l'assèche pas avant de piger dans la chaudière de caramel). Bien entendu, il y aura risque de moisissure étant donné le haut ^{o}Brix de ses produits. On peut là aussi empêcher le sabotage.

La rotation de stock est aussi très importante (Exemple: Un produit gardé trop longtemps ou encore gardé dans un endroit trop chaud ou trop humide peut vieillir et produire des changements physiques ou chimiques comme la couleur, la cristallisation pour les tartinades, la perte de saveur, la séparation qui impliquera une synérèse, etc.).

Donc, pour ce qui est des risques de contamination, un endroit sec et propre, une bonne rotation des produits, des manipulateurs bien renseignés sur l'utilisation de ces produits empêcheront la contamination.

F. Prix versus la qualité

Usines Viau et Lido: Comme je vous l'ai mentionné précédemment, la qualité est la même pour les produits vendus dans le marché en vrac que pour les produits vendus pré-emballés. C'est l'économie en matériaux d'emballage et en main-d'oeuvre qui permet une baisse de prix pour le marché en vrac.

Usine confiserie Vachon: Nous avons des produits de bonne qualit vs une excellente qualité parce que le prix est le facteur décida dans ce domaine. Notre problème, au niveau prix, est surtout dû à la concurrence. Je m'explique: Pour une qualité de produits, no ne pouvons pas offrir des prix inférieurs, voir même égaux à la concurrence. Pour rencontrer les prix de la concurrence, nous serions obligés de fabriquer des produits en dehors de nos normes de qualité. Comme notre but premier chez Culinar c'est la qualit de nos produits, nous sommes souvent obligés de nous retirer du marché pour certaines variétés.

G. L'identification de nos produits

Usines Viau et Lido:

- Les produits vendus sont identifiés au nom des compagnies.

Usine confiserie Vachon:

- C'est notre client qui est identifié dans les points de vente.
- Nous ne vendons pas de produits directement dans les magasins; nous avons un client qui le fait pour nous. Ceci permet de minimiser nos coûts de transport et de frais de représentation en allant à un seul point de vente. Egalement, cela nous assure un meilleur contrôle de la marchandise et un meilleur suivi dans la rotation des produits vendus. C'est donc un bon moyen de vérifier la constante qualité de nos produits vendus. Nous pouvons également donner une constance d'approvisionnement et un service après vente plus adéquat.
- Mon client se trouve parmi nous et je lui laisse le loisir de s'identifier, s'il le veut bien.

3. Conclusion

Pour conclure, je crois que les produits vendus dans le marché en vrac sont très avantageux pour le consommateur, rapport qualité-prix.

Pour une entreprise comme la nôtre, il est donc important de considérer ce marché. Par contre, nous aurions besoin de normes de qualité pour assurer aux consommateurs une qualité minimum acceptable de produits vendus.

Nous continuerons à vendre des produits sur le marché tant que la concurrence, au niveau prix, ne nous forcera pas à réduire la qualité de nos produits en deçà des normes de notre compagnie.

MERCI!

M. Guy Bourduas

Président, Aliments Polyvrac ltée

ROLE ET EXIGENCES DE DISTRIBUTEURS EN GROS

Mesdames,

Messieurs,

1.0 Exigences des magasins de grande surface

Les magasins de grande surface indépendamment de leurs grossistes, n'ont en règle générale que deux facteurs importants: le prix et les produits.

1.1 LE FACTEUR: PRIX

Le facteur le plus déterminant pour les magasins de grande surface est le facteur prix. Bien souvent il prime au detriment de la qualité. Il prime sur les politiques internes des grossistes auxquels ils sont affiliés. Il prime aussi sur le service.

Qualité pour qualité le moins cher l'emporte; tout le monde en convient. Par contre, l'achat de denrées les deux yeux fermés, entraîne inévitablement à court ou à moyen terme une baisse du ratio des ventes.

Si je vous disais les commentaires de certains supermarchés à l'effet que le changement de fournisseur a provoqué une augmentation de volume pour certains ou une baisse pour d'autres. La baisse de ratio étant reliée à une decision e prix sans tenir compte d'autres critères devant avoir autant d'importance que celui-ci.

1.2 LE FACTEUR PRODUITS

Le facteur quant à moi le plus important est sans aucun doute le produit. Un produit vendu en vrac doit, hors de tout doute, avoir une qualité égale, sinon supérieure à ce que la tablette peut offrir. Non pas égale au produit le moins cher, mais égale au haut de gamme dans son segment.

Les objectifs de Qualité Supérieure doivent être le fer de lance des départements de vrac. On doit tendre vers des objectifs élevés pour atteindre au fil des années une notoriété et des hauts rendements au niveau des ratios.

Oublier la qualité est une erreur monumentale. Un consommateur qui recoit un produit de faible qualité meme s'il n'est pas cher, risque de se sentir frustré et lésé. Vous savez comme moi que le Québécois demande de la qualité. Jamais je ne croirai que vos départements de vrac n'ont été penses que pour votre clientèle à faible revenu.

Jamais on n'insistera assez sur cette constante qui doit etre le fil conducteur de tout achat. Autant au niveau du magasin qu'au niveau des listings au grossiste et au distributeur grossiste comme nous.

Haut Ratios au detail = Qualité des produits offerts a sa clientèle

2.0Que doit faire le distributeur pour offrir de la qualité a ses clients

Souvent la qualité de 2 produits peut être égale au point de départ. Par contre la provenance et l'empaqueteur du point d'origine ainsi que les grades des produits peuvent etre différents. La confiance de l'empaqueteur d'origine et sa quolité d'exécution sont primordiales au niveau de la qualité.

Les produits locaux doivent etre aussi de qualité. Le tout doit être conforme aux exigences de qualité du distributeur. Le distributeur doit avoir au même titre que le fabriquant un contrôle de qualité.

Le vrac est un segmen de marché beaucoup plus fragile que n'importe quel autre segment dans l'alimentation. La qualite d'un produit est intimement reliée aux achats du distributeur . Il va de soi qu'après l'achat, beaucoup de facteurs viennent in luer sur la qualité et c'est au niveau du distributeur qu'un produit de quali é peut devenir un produit nettement dégradé voir même impropre à la consommation . Rares sont les distributeurs qui peuvent se vanter d'avoir un contrôle de qualité et rares sont ceux qui peuvent se vanter de fonctionner avec des équipements et entrepôts adéquats pour s'assurer de conserver cette qualité d'origine.

Le distributeur doit donc se poser cette question s'il veut être a même d'etre à la hauteur et s'il croit au vrac. Tout le monde peut vendre, tout le monde peut acheter. La preuve n'importe qui peut le faire et le fait. Si pour les detaillants, le prix est le facteur le plus déterminant, voici quelques arguments pour vous faire songer . Vous avez investi des dizaines de milliers de dollards pour votre departement de vrac, ne vaut-il pas la peine de prendre garde? Ecoutez bien ceci et posez vous-meme ces questions au distributeur qui vous sert:

Les produits en entrepôts qui ont une courte durée de conservation, se doivent d'arriver chez les detaillants le plus rapidement possible.

Votre distributeur a-t-il un vélocité de produits pour assurer une qualité totale ou une qualité partielle ou une qualité ordinaire voir même pas de qualité du tout?

Et vous détaillants, vous en rendez vous compte?

Si vous ne vous en rendez pas compte, votre clientèle s'en rend compte et vos ratios sont fort probablement bas.

L'entrepot de votre distributeur a-t-il une isolation adéquate pour éviter les écarts de température extériuure?

La ventilation interne de son entrepot est elle adéquate?

La question se pose bien plus directement: Est-il equipé avec un système de ventilation pour assurer un contrôle de temperature?

Votre distributeur a-t-il un contrat preventif avec un exterminateur Si oui, voent-il s r demande ou vient-il sur une base régulière?

Le surplus d'inventaire "l'over stock" provenant d'achats par conrat ferme est-t-il entreposé dans des entrepots frigorifiques?

Les camions de votre distributeur sont-ils isolés pour empêcher les écarts de température ?

Les camions de longue distance sont-ils equipés de thermo king?

Ce sont plusieurs questions auxquelles il faut répondre pour votre distributeur, et, croyez-moi , rares sont ceux qui peuvent répondre de facon affirmative à toutes ces questions. Le principe de qualité totale passe par tous ces points. Demandez lui seulement s'il connait ce que l'on entend par qualité totale.

Des opportunités, il y en a partout. Croient-ils seulement a ce qu'ils font?

Voici maintenant nos critères de sélection pour l'achat de produits: Sachez des maintenant que l'on peut répondre à chacune des questions posees sur votre distributeur de vrac, et ceci de facon affirmative chez Les Aliments Polyvrac Ltée.

Ce sont pour nous des étapes dans notre fonctionnement qui sont acquises en totalité chez nous.A l'heure actuelle, notre équipe se dirige vers un but déjà beaucoup plus prestigieux et beaucoup plus dur à atteindre. Non satisfait de ce que nous faisons actuellement, bien que nous surpassions de beaucoup nos compétiteurs, notre objectif est maintenant la "Qualité Totale".

Cette politique est comprise par chacun des paliers de notre organisation. Les camionneurs, les manutentionnaires d'entrepot, les equipes de techniciens vendeurs, le secretariat ainsi que la haute direction travaillent tous d'un commun accord et vers le meme but.
Ces critères de sélection se relient à la philosophie de "Qualité totale".

Voici maintenant comment, dans le cadre de qualité totale, votre distributeur de vrac devrait fonctionner dans les achats de ses produits. Les critères suivants sont, bien entendu, nos propres criteres, et tel que mentionné prealablement, les achatw sont importants, le type d'entreposage et les équipements de distribution le sont beaucoup plus.

3.0 Les Achats des distributeurs:

Le critere le plus important est la qualité, qui est dans bien des cas synonyme de fraicheur. La constance de fois en fois dans la qualité est primordiale. Le prix est aussi important. Il ne faut pas avoir de produits de faible velocité. Les produits chers ont tendance à ne pas être de bons vendeurs dans le vrac.

Le produit est aussi un critère. Certains produits ne peuvent etre positionnés dans le vrac. La stabilité des prix est aussi un facteur décisionnel car offrir un produit avec de nombreux changements de prix, n'est interessant pour personne. La fiabilité du fournisseur dans les rapports (livraison - qualité - service et fiabilité) peut dans certains cas jouer dans nos décisions d'achats.

Le respect de segment de marché, les promotions, les nouveautés, la réputation sont d'autres facteurs décisionnels. Les recettes de produits spécifiquement etablies pour nous selon nos études de marché etile respect de ces recettes tout autant que l'exclusivité des produits sont aussi importants. Lors d'achat de containers, les produits sont inspectés avant d'être déchargés, avant l'achat; la réputation de l'importateur, la réputation de l'empaqueteur d'origine sont aussi importants. Bien entendu, nous cherchons à aller le plus directement possible pour minimiser les coûts.

L'avantage pour les manufacturiers à faire affaire avec les distributeurs grossistes est à bien des egards très interessant. Souvent ce sont des fabriquants qui ne peuvent se permettre leur propre réseau de distribution. Il n'en reste pas moins qu'il fabrique des produits de haute qualité et qui s'adressent généralement à un autre système de distribution, à un autre marché que celui du détail.

Le grossiste distributeur offre donc une possibilité d'accroître les ventes des PME Québecoises et augmente les volumes de production de ces entreprises. Chez Les Aliments Polyvrac Ltée par exemple, nous achetons autant que possible la production locale, ce qui a un effet direct sur l'emploi et sur l'économie en général, toutes proportions gardées, bien entendu.

La politique d'achat chez nous, nous permetd'avoir un controle direct sur nos approvisionnements, de faire faire nos propres recettes adaptées à notre marché, un marché qui est hors de tout doute très spécialisé.

La majorité des produits arborant nos étiquettes sont fabriqués selon nos propres spécifications et selon nos criteres de qualité. Ils sont tous soumis à un contrôle de qualité et chaque lot de production a son propre numéro. Un échantillon du produit est gardé pour un contrôle interne ainsi que pour comparaison entre les différents lots.

4.0 Avantages des fabriquants à faire affaires avec grossiste-distributeur de vrac:

Le fabriquant a donc la possibilite de fabriquer des produits pour nous. Il a aussi bien d'autres avantages qui sont les suivants:

Nous lui offrons:

-Une distribution au détail qui couvre toute la province.

-Une representation chez les grossistes.

-Une assurance de rotation efficace des stocks qui miniminise les retours.

-Un volume important par produits compte tenu du grand nombr de clients couverts ainsi que l'étude des territoires couverts.
Car un produit pris un a un par commande n'a pas de volume du tout.

Le vrac étant un volume global réparti inéquitablement sur environ 450 produits, aucun manufacturier ne peut se permettre de produire un grand éventail de produits à moins d'être une multinationale. Ce qui implique des coûts de di tribution énormes ainsi qu'un service peu efficace pour les détaillants.

Nous lui offrons aussi:

-Augmentation de volume pour chacun des fabriquants.

-Minimisation des coûts de transport.

-Minimisation des coûts de promotion.

-Minimisation des coûts de representation.

Le fabricant peut offrir des prix plus compétitifs car le distributeur lui permet des volumes supplémentaires.

Le distributeur au détail achète directement des compagnies d'importation ou importe lui même des produits d'outremer.

Maintenant, voyons les avantages pour la chaîne de travailler avec une maison de distribution professionnelle.

5.0 Avantages pour le grossiste de travailler avec des distributeurs de vrac:

Le vrac est un volume en soi. On parle de ratio de 1.5 a 4.5% en moyenne et meme parfois plus. S.V.P. ne vous laissez pas endormir avec des ratios qui semblent à première vue très alléchants. Prenons comme exemple 3% de ratio sur une moyenne de 175 produits. Cela donne un ratio de .00017% par produit. Avec un ratio aussi peu impressionnant, on ne se demande pas pourquoi les grossistes comme Provigo, Hudon Daudelin, Steinberg, Aligro ne tiennent pas d'inventaire de vrac en entrepots; ie crois qu'ils ont simplement raison.

C'est donc la raison qui les motivent à faire affaires avec des compagnies tel que Les Aliments Polyvrac Ltée.

Les équipements des grossistes ne correspondent pas au volume faible par produits généralement pris en charge par leur entrepots. Il en resulte une mauvaise gestion des stocks menant à un coup sur à une qualité dégradée ou en voie de l'etre et finalement vers une baisse de ratio de leur magasin.

6.0 Conclusion:

Le vrac est donc un marche ultra spécialisé et très fragile. Seuls les distributeurs à volume et à rotation adéquate des stocks devraient?faire partie de vos fournisseurs.

Le prix peut etre alléchant, mais la qualité a bien meilleur gout.

Le professionnalisme de votre distributeur doit être au même diapason que le votre. De grace faites attention: un consommateur déçu est un consommateur perdu.

J'espère avoir su répondre à quelques unes de vos questions et merci de m'avoir écouté jusqu'a la fin. Bon restant de colloque.

M. Joe Coogan

Président, Domfoods Visa inc.

PROBLÉMATIQUES ET PERSPECTIVES FUTURES

DE DÉTAILLANT

Chers amis,

Connaissez-vous le nom de la super-surface où s'est déroulée la première transaction d'aliments en vrac? Vous donnez votre langue au chat? Il s'agit tout simplement du Paradis terrestre.

Eh! oui; en offrant à Adam la pomme affriolante qui allait le séduire et le faire succomber, la belle Eve lui présentait ce que nous appelons un aliment en vrac; c'est-à-dire un produit unique, appétissant, choisi parmi une pléiade d'autres denrées. Eve, pour séduire Adam, n'a pas eu à acheter un "cello" de pommes!

Depuis Adam et Eve, et tout au cours des millénaires, on devait assister à une prééminence de l'aliment en vrac. Chez les Grecs, les Egyptiens ou les Romains, n'échange-t-on pas des boeufs ou des tapis contre des tonneaux d'olives, des amphores d'hydromel ou des nasses de raisins secs?

A partir du Moyen-Age, le consommateur retrouve, sur la place du marché, une très grande variété de produits appétissants et de qualité qu'il peut se procurer selon la quantité de son choix.

Enfin, au tout début de la colonie, et ce jusqu'au tournant des années 50, les magasins généraux et les épiciers du coin offrent surtout des produits en vrac, qu'il s'agisse du sucre, de la farine, des fruits confits, des pois chiches ou des bonbons à la cent. Quand Séraphin va au magasin général pour faire les emplettes de la belle Donalda, il ne demande pas une pinte de m'lasse ou une livre de farine de sarrasin mais plutôt pour quelques cennes de tel ou tel produit.

Mais le vrac perd progressivement de sa popularité pendant la période qui va de l'après-guerre au début des années 70. A ce moment, le packaging et la marque deviennent de précieux instruments de marketing. Le "baby boom" pour sa part entraîne l'utilisation des grands formats. Les nouvelles normes d'hygiène et le souci d'aseptisation portent le consommateur à acquérir des aliments protégés par un emballage scellé.

La multiplication fulgurante des magasins à moyenne et grande surfaces correspond aussi à l'avénement d'un nouveau type de service axé davantage sur l'efficacité et où le consommateur se sert de plus en plus lui-même plutôt que de se faire servir.

Le vrac qui avait été si populaire disparaît donc. Même les fruits et les légumes deviennent pré-emballés, sous cellophane transparent, et pré-pesés.

Dans un tel contexte, pas surprenant qu'un sculpteur contemporain comme Cristo se mette de la partie et aille jusqu'à emballer de petites îles de la Floride et le Pont Neuf à Paris. Il ne fait que traduire, dans son art, la réalité aseptisée comme l'avait fait, avant lui, le peintre Andy Warhol, en élevant une boîte de soupe Campbell au rang de reine de ses natures mortes.

Malgré cette conjoncture plus ou moins "emballante", c'est avec confiance que j'ai créé Domfoods Visa en novembre 1976.

A ce moment, je devançais certes la mode. J'étais convaincu toutefois que les aliments en vrac allaient devenir de plus en plus populaires. Depuis le "flower power" de 1970, on voyait surgir de partout des magasins d'aliments naturels et les marchés publics connaissaient un essor fulgurant auprès des nouveaux consommateurs.

Par ailleurs, le phénomène du vieillissement de la population, des couples sans enfants et des familles monoparentales devait amener l'achat d'aliments en plus petites portions. La récession allait aussi favoriser le vrac qui permet d'obtenir au meilleur coût et en fonction de son budget, des denrées de haute qualité. Enfin, la mode des contenants translucides très design exposés dans les cuisines pour y entreposer céréales, pâtes, fruits et légumes secs devait aussi nous aider comme devait le faire l'éveil gastronomique aux cuisines multiculturelles qui utilisent beaucoup les aliments secs.

Bref, de peu populaire qu'il était, le vrac allait se tailler une place non négligeable dans le marché de l'alimentation.

Le vrac a fait son apparition dans l'Ouest canadien vers les années 70. Il devait par la suite gagner l'Ontario et puis toucher légèrement le Québec et les Maritimes. Les compagnies distributrices utilisaient alors toutes sortes de contenants auxquels les consommateurs avaient facilement accès sans contrôle quant à la salubrité et à la sécurité des produits. Le Gouvernement de l'Ontario jugea même nécessaire d'intervenir à un moment donné pour limiter la vente des aliments en vrac.

Fortes de l'expérience de l'Ontario, les chaînes d'alimentation au Québec prirent dès le début des mesures pour contrôler et réduire la manipulation des aliments en vrac par les consommateurs. On choisit, dans certains cas, un système de pré-emballage et on mit plus de personnel à la disposition des clients.

Bien sûr qu'il y a eu, au début, quelques faiblesses et même des erreurs dans la mise en marché et le contrôle de la qualité des aliments en vrac. Avec le temps, on a appris qu'il valait mieux restreindre le choix des produits et mettre davantage l'accent sur la qualité et l'exclusivité. Les marchands ont aussi appris à ne stocker que les bons vendeurs de façon à assurer un roulement rapide de la marchandise et, par conséquent, sa fraîcheur.

Outre les phénomènes socio-économiques que j'ai décrits précédemment, je crois que les aliments en vrac ont réussi à s'implanter grâce à leurs deux grandes qualités qui sont: des prix qui défient toute concurrence et la liberté, pour le consommateur, d'acheter la quantité de son choix.

Le vrac est un facteur "égalisateur" qui permet au client d'acheter 50 grammes ou 50 kilos d'un produit en payant, dans les deux cas, le même prix par gramme. La personne âgée qui a un budget serré peut se permettre d'acheter une petite quantité de raisins ou de bonbons sans avoir à débourser pour le coût d'un emballage de fantaisie.

Il n'en demeure pas moins que cette popularité du vrac a été quelque peu freinée, tant auprès des consommateurs que des détaillants, par une certaine inquiétude quant à la salubrité, à la fraîcheur , au contrôle de la qualité et à la fréquence de la rotation des stocks.

Je voudrais vous rassurer immédiatement, mesdames, messieurs, sur la qualité des produits Domfoods Visa. Nos spécifications quant à la qualité des produits que nous nous procurons sont extrêmement élevées. Par ailleurs, chez nous, la salubrité passe avant toute chose. L'un de nos premiers soucis a été d'éduquer nos employés aux mesures de propreté à respecter en tout temps. Les inspections visuelles ainsi que les inspections des produits dans nos propres laboratoires sont choses quotidiennes.

Outre l'entretien permanent des locaux, nous procédons régulièrement à une fumigation de nos entrepôts afin de prévenir la présence d'insectes. De plus, une firme spécialisée vient faire fréquemment des prélèvements sur nos stocks pour prévenir à temps la moindre apparition de larves et autres parasites.

D'ailleurs, nos mesures de salubrité sont si efficaces que plusieurs grandes chaînes alimentaires sont venues nous consulter à ce sujet

Donc, lorsque les produits en vrac de Domfoods quittent nos entrepôts, nous pouvons garantir à nos clients leur qualité irréprochable, comme en fait foi d'ailleurs notre assurance responsabilité (product liability) d'une valeur de 10 millions de dollars.

Il y a cependant un aspect sur lequel nous n'avons aucun contrôle. Il s'agit des conditions d'entreposage et de manutention à destination. Nous avons également constaté que la rotation des stocks n'était pas toujours adéquate et que des marchands n'hésitaient pas à mélanger, par exemple, un vieux fonds d'arachides à un nouvel arrivage avec les résultats que l'on peut facilement comprendre.

C'est pourquoi Domfoods Visa a créé un nouveau service qu'il met gratuitement à la disposition de ses clients: le Système Ultraratio. Ce système informatisé de gestion vise, d'une part, à optimiser le rendement des produits en vrac en fournissant au marchand un rapport mensuel complet et détaillé sur le mouvement de chacun des produits achetés chez Domfoods Visa.

Cet outil de gestion des plus modernes permet au marchand, avec le support d'un conseiller de notre compagnie, de prendre des décisions éclairées afin d'augmenter les profits de son département d'aliments en vrac.

Mais notre Système Ultraratio ne vise pas seulement la rentabilité qui est loin d'être négligeable toutefois. En exerçant un suivi constant sur chacun des produits en vrac, notre système assure également la fraîcheur, d'où la qualité des produits. En effet, en fournissant au marchand un inventaire mensuel, nous lui permettons d'identifier facilement les "bons vendeurs" des aliments moins populaires, favorisant ainsi une meilleure rotation des denrées.

Depuis la mise en place du Système Ultraratio, il y a 6 mois, nous avons constaté que les ventes de nos clients ont augmenté de 20 à 30 pour cent tandis que la perte de produits diminuait de façon appréciable

Le succès de Dornfoods Visa, dont le chiffre d'affaires atteint cette année 15 millions de dollars, est dû certes à la qualité de nos produits et de notre service à la clientèle. Mais il est dû aussi à la grande variété des denrées que nous avons en stock. Au moment où je vous parle, Dornfoods n'a pas moins de 1200 produits en inventaire provenant de 10 pays fournisseurs à travers le monde.

Ainsi, chaque année, je vais deux fois en Europe pour rencontrer certains de nos fournisseurs, qu'il s'agisse de chocolatiers belges, de confiseurs français ou anglais, de producteurs de raisins de Corinthe et bien d'autres. Le volume de nos importations nous permet d'obtenir des tarifs de transport préférentiels qui se réflètent, évidemment, sur les prix très concurrentiels que nous sommes en mesure d'offrir à nos clients.

Pour vous donner une idée du volume de nos transactions sachez que Domfoods importe et revend chaque année quelque 500 tonnes de raisins secs. Il faut dire que ce produit est notre meilleur vendeur.

Mais ne croyez surtout pas que tous nos produits sont importés. Domfoods s'est fait une obligation d'encourager la production agro-alimentaire québécoise. Ainsi, cette année, nous avons acheté pour 100 000$ de bleuets du Lac-Saint-Jean et pour 400 000$ de pommes du Québec. Ces fruits seront transformés à notre usine de Laprairie en garnitures pour tartes et confitures par notre division McLean, spécialiste et grand fournisseur de produits de boulangerie-pâtisserie ainsi que de marques privées.

Les produits de transformation constituent une autre clé du succès de Domfoods Visa. De la vente de denrées en vrac à l'état brut, nous sommes passés à la transformation et à la fabrication de certains produits tels cristaux pour breuvages, poudres pour gelées, poudings, bonbons et autres friandises.

Le profil de notre clientèle s'est diversifié en conséquence. A l'heure actuelle, notre chiffre d'affaires de 15 millions de dollars se répartit, à part égale, entre marchands et producteurs alimentaires, particulièrement ceux du secteur de la boulangerie-pâtisserie-confiserie.

Plusieurs se posent la question à savoir: quel est l'avenir des aliments en vrac? Est-ce une mode passagère ou un secteur en expansion?

A ceux-ci, je n'hésite pas à répondre que l'avenir est au vrac. Cette affirmation est d'autant plus vraie dans la conjecture économique actuelle. Le crach boursier est encore une réalité avec laquelle il faut conjuguer.

Je vous ai déjà expliqué les facteurs socio-économiques qui militent en faveur du vrac tels ses prix défiant toute concurrence et le choix de portions qu'il offre au client.

Le vrac est loin d'avoir atteint sa pleine maturité. Il est encore en pleine croissance. C'est d'ailleurs pourquoi il a besoin d'un solide encadrement pour lui éviter de tomber dans certaines embûches.

Ainsi, il y a lieu de parfaire l'image du vrac, de le positionner sur le marché comme un élément d'une salubrité et d'une qualité irréprochables , en un mot, de fortifier la confiance du consommateur à l'égard de ce type de produits.

Peut-être faut-il commencer par l'éducation des marchands quant à la bonne manière de gérer le vrac. C'est ce que nous avons commencé à faire par le biais de notre Système Ultraratio.

Si je consulte ma boule de cristal, je vois, dans le futur, deux types de marchés du vrac: le supermarché spécialisé dans le vrac et la petite épicerie. Dans les deux cas, le choix des produits sera limité car les marchands ont appris à connaître les préférences de leurs clients. Des denrées comme la farine par exemple n'ont pas leur place dans le vrac car elles exigent beaucoup d'espace et sont de conservation difficile.

D'ailleurs, si l'on compare le prix de la farine en vrac au prix de la farine pré-emballée, la différence ne justifie pas l' investissement qu'exige le vrac en inventaire et en espace.

Je vois également du nouveau quant aux contenants d'aliments en vrac, surtout pour les petites épiceries. Ces contenants sont déjà utilisés aux Etats-Unis. Il s'agit de récipient de 10 livres environ, jetables après usage, qui offrent non seulement des avantages au point de vue sanitaire mais qui assurent aussi un contrôle parfait de la rotation des stocks.

Mais il y a plus. Pour ma part, je serais prêt à recommander une réglementation appropriée sur la salubrité, l'entreposage, la transformation et la vente des denrées en vrac.

La réglementation devrait aussi prévoir une protection de la marque de commerce des distributeurs pour éviter des mélanges de produits de qualité fort différente.

A Domfoods Visa, nous prétendons, à juste titre je crois, être le leader québécois du vrac, non seulement en raison de la large variété de nos produits, mais aussi et surtout en raison de leur qualité supérieure. Or, certains marchands ont tendance à mélanger de nos produits avec ceux de grossistes qui n'ont pas du tout les mêmes critères de qualité que nous. C'est, en bout de ligne, le client qui est victime de tels procédés et c'est le marchand qui en subira les contrecoups à long terme.

L'avenir est au vrac vous ai-je dit. L'avenir est aussi aux compagnies comme Domfoods Visa qui y ont cru avant tout le monde. Dans le livre *Les guerriers de l'émergence*, un ouvrage collectif publié par les éditions Québec-Amérique, il est écrit et je cite:

"*Dans le Québec actuel, les gens d'affaires démontrent un nouvel esprit: ce que nous pourrions définir par l'esprit de conquête, la volonté d'émerger.....Combatifs, ils ont le feu sacré, l'étincelle qui allume les grands brasiers du succès.*"

J'ose avouer, sans fausse modestie, que Domfoods Visa a été l'étincelle qui a permis le renouveau et l'essor du vrac au Québec. Nous entendons continuer à attiser ce brasier pour assurer au vrac une part encore plus large du marché de l'alimentation et de la transformation, non seulement au Québec mais dans le Canada tout entier.

Je vous remercie.

M. Jean-Yves Millot

Directeur des achats et mise en marché,

secteur Épicerie, Steinberg inc.

RÉACTIONS DES DÉTAILLANTS

Mesdames,

Messieurs,

LA REACTION DES DETAILLANTS

1) QUELS SONT LES MOTIFS QUI ONT INCITE STEINBERG A LA MISE EN MARCHE DES ALIMENTS EN VRAC?

SOUCIEUX DE RÉPONDRE AUX BESOINS DE NOTRE CLIENTÈLE PAR DES SERVICES LES PLUS ADÉQUATS POSSIBLE, NOUS AVONS DÉCIDÉ IL Y A PRÈS DE TROIS (3) ANS D'INTRODUIRE LES ALIMENTS EN VRAC DANS NOS SUPERMARCHÉS.

CETTE PRATIQUE, VIEILLE DE TOUJOURS, A ÉTÉ POPULARISÉE EN ONTARIO VERS LES ANNÉES 70 MAIS IL A FALLU ATTENDRE LE DÉBUT DES ANNÉES 80 AVANT QU'ELLE NE SOIT BIEN IMPLANTÉE AU QUÉBEC, SOIT AU MOMENT OÙ LA RÉCESSION ÉCONOMIQUE A PRIS NAISSANCE.

ON SE RAPPELLERA QUE LES CONSOMMATEURS RECHERCHAIENT ALORS DES PRODUITS BON MARCHÉ, CE QUI S'EST TRADUIT PAR L'APPARITION DES PRODUITS GÉNÉRIQUES, PUIS DES ALIMENTS EN VRAC QUI RÉFLÉTAIENT DES ÉCONOMIES SUBSTANTIELLES PAR RAPPORT À LA PLUPART DES PRODUITS PRÉ-EMBALLÉS.

DEPUIS, TOUS NOS SUPERMARCHÉS AYANT FAIT L'OBJET DE RÉNOVATIONS ONT ACCORDÉ UNE PLACE DE CHOIX AUX ALIMENTS EN VRAC DE FAÇON À RÉPONDRE AUX BESOINS D'UNE CLIENTÈLE DE PLUS EN PLUS EXIGEANTE ET CHANGEANTE.

AINSI, LES PHÉNOMÈNES SOCIAUX TELS QUE LES FAMILLES DE PLUS EN PLUS PETITES, L'AUGMENTATION DES FAMILLES MONO-PARENTALES ET LA POPULATION DE PLUS EN PLUS VIEILLISSANTE ONT, EN QUELQUE SORTE, FORCÉ LES DÉTAILLANTS À OFFRIR LES ALIMENTS EN VRAC COMME UN SERVICE TRÈS PRATIQUE POUR CERTAINS TYPES DE PRODUITS.

LE CONSOMMATEUR QUI RECHERCHAIT AU TOUT DÉPART LES ÉCONOMIES À RÉALISER À L'ACHAT DE CES PRODUITS, S'INTÉRESSE MAINTENANT DE PLUS EN PLUS À LA VARIÉTÉ DISPONIBLE, LA QUALITÉ, LA FLEXIBILITÉ RENDUE POSSIBLE PAR L'ACHAT EN PETITE QUANTITÉ, ET À LA SALUBRITÉ DE CE RAYON.

POUR LES DÉTAILLANTS, LA COMMERCIALISATION DES ALIMENTS EN VRAC PERMETTAIT ALORS DE SE POSITIONNER PAR RAPPORT AUX BOUTIQUES SPÉCIALISÉES ET PROTÉGEAIT LEUR VOLUME DE VENTE DANS LA SECTION D'ÉPICERIE.

DE PLUS, LE RAYON DES ALIMENTS EN VRAC PERMETTAIT DE BRISER LA MONOTONIE DES LONGUES ALLÉES CONVENTIONNELLES DE PRODUITS D'ÉPICERIE, ET APPORTAIT UNE INNOVATION À LA MISE EN MARCHÉ DE CETTE SECTION.

2) LA PROGRESSION DE CETTE SECTION EST-ELLE MENACEE?

OUI, POUR LES ÉTABLISSEMENTS QUI NE PRENNENT PAS AU SÉRIEUX LA QUALITÉ ET LA SALUBRITÉ DES SERVICES ET DES PRODUITS OFFERTS.

EN EFFET, DANS L'INDUSTRIE, ON NOTE QUE DANS LES COMMERCES QUI MANQUENT D'ORGANISATION ET DE PLANIFICATION, QUI FONT PREUVE DE LAISSER-ALLER DANS LES NORMES DE SALUBRITÉ DE CE RAYON, LES CONSOMMATEURS REJETTENT SERVICE.

DÈS LORS, POUR NOTRE ORGANISATION, IL EST ESSENTIEL DE CONSERVER L'INTÉRÊT POUR CE SERVICE ET LE POTENTIEL COMMERCIAL QU'IL REPRÉSENTE EN RÉPONDANT EFFICACEMENT AUX PRÉOCCUPATIONS DE LA CLIENTÈLE CONCERNANT LA SALUBRITÉ ET LA QUALITÉ DES PRODUITS OFFERTS DANS NOS SUPERMARCHÉS.

VOICI LES DIFFÉRENTES ÉTAPES PAR LESQUELLES CE PROCESSUS PREND PLACE:

3) SOINS ET CONTROLES RELIES AU MAINTIEN DE LA SALUBRITE ET DE LA QUALITE DES ALIMENTS.

A) QUALITÉ DE NOS FOURNISSEURS

NOTRE SERVICE DES ACHATS PORTE UNE ATTENTION TOUTE PARTICULIÈRE AU CHOIX DE NOS FOURNISSEURS, ET DES PRODUITS QU'ILS NOUS PROPOSENT.

CHAQUE NOUVEAU FOURNISSEUR DOIT OBLIGATOIREMENT NOUS FOURNIR LES ÉCHANTILLONS DE FAÇON À CE QUE NOTRE LABORATOIRE MAISON ANALYSE LES PRODUITS PAR RAPPORT AUX NORMES DE QUALITÉ ET DE SALUBRITÉ.

LES FOURNISSEURS QUI NE PEUVENT SE SOUMETTRE À NOS NORMES SONT AUTOMATIQUEMENT REJETÉS.

B) LA QUALITÉ DES PRODUITS

POUR NOUS, L'ENGAGEMENT QUALITÉ ET FRAÎCHEUR, C'EST UNE RÉALITÉ. NOUS N'ACCEPTERIONS JAMAIS LES COMPROMIS QUANT À LA QUALITÉ ET À LA SALUBRITÉ. NOUS EXPLOITONS CE RAYON AUSSI SOIGNEUSEMENT QUE N'IMPORTE QUELLE AUTRE SECTION D'ALIMENTS PÉRISSABLES EN MAGASIN.

NOTRE LABORATOIRE ANALYSE RIGOUREUSEMENT LES PRODUITS AVANT LEUR MISE EN LISTE, ET SUR UNE BASE ROTATIVE PAR LA SUITE, DE FAÇON À ÉVITER LA VENTE DE PRODUITS DE QUALITÉ INADÉQUATE.

CES ANALYSES SONT FAITES À PARTIR DE PRODUITS PRÉ-EMBALLÉS ÉQUIVALENTS ET PAR RAPPORT AUX PRODUITS EN VRAC DE MÊME TYPE VENDUS CHEZ NOS COMPÉTITEURS.

DE CETTE FAÇON, NOUS NOUS ASSURONS DE TOUJOURS APPROVISIONNER NOS SUPERMARCHÉS AVEC DES MARCHANDISES DE QUALITÉ ET CE, EN TOUT TEMPS GRÂCE À NOTRE ÉQUIPE DE CONTRÔLE DE LA QUALITÉ.

C) LA QUALITÉ DES OPÉRATIONS DANS NOS ÉTABLISSEMENTS

ETANT TRÈS CONSCIENTS QUE LA DISTRIBUTION DES ALIMENTS EN VRAC AUGMENTE LES RISQUES DE CONTAMINATION EN RAISIN D'UNE PLUS GRANDE EXPOSITION DIRECTE EST À UNE AUGMENTATION DE LA MANIPULATION. C'EST POURQUOI NOTRE SERVICE DE SANTÉ-SÉCURITÉ, ET HYGIÈNE ALIMENTAIRE A PUBLIÉ UN GUIDE DES RÈGLES ET PRATIQUES DE SALUBRITÉ DESTINÉ À NOS SUPERMARCHÉS.

EN VOICI LES PRINCIPAUX POINTS DESTINÉS À ASSURER À NOTRE CLIENTÈLE DES ALIMENTS SAINS, AINSI QU'UN SERVICE ADÉQUAT ET SALUBRE.[2]

(PHOTO DENIS ET SON BUREAU)

D) CATÉGORIE DE PRODUITS

VOICI LES PRATIQUES OBSERVÉES EN SUPERMARCHÉ CONCERNANT LES TROIS CATÉGORIES DE PRODUITS SUIVANTS:

1. ALIMENTS SUSCEPTIBLES DE SUBIR UN TRAITEMENT SANITAIRE AVANT SA CONSOMMATION (EXEMPLE: CUISSON)

(PHOTO)

EN GÉNÉRAL, LES CONSOMMATEURS PEUVENT MANIPULER CES ALIMENTS EN AUTANT QUE CEUX-CI SONT PLACÉS DANS DES CONTENANTS FERMÉS OU PROTÉGÉS ADÉQUATEMENT CONTRE LES DANGERS DE CONTAMINATION (POUSSIÈRES, ETC..). EXEMPLE: FÈVES, MAIS, ORGE, NOIX EN ÉCALES, CAFÉ, PÂTES ALIMENTAIRES.

2. ALIMENTS ORDINAIREMENT CONSOMMÉS TELS QUELS

(PHOTO)

CES ALIMENTS DOIVENT ÊTRE SOIT PRÉ-EMBALLÉS, SOIT ENSACHÉS, SOIT VENDUS DANS DES DISTRIBUTEURS À L'ABRI DES MANIPULATIONS DIRECTES OU ENCORE SERVIS PAR UN PRÉPOSÉ AU COMPTOIR.
EXEMPLE: PAIN, PÂTISSERIES, BONBONS NON ENVELOPPÉS, BISCUITS, CORNICHONS, OLIVES, BEURRE D'ARACHIDES.

3. ALIMENTS PÉRISSABLES VENDUS EN VRAC

(PHOTO)

CES ALIMENTS SONT CONSERVÉS SOUS RÉFRIGÉRATION ET SERVIS PAR UN PRÉPOSÉ. EXEMPLE: TOUS LES PRODUITS LAITIERS, CARNÉS ET MARINS.

E) L'HYGIÈNE PERSONNELLE DES PRÉPOSÉS

COMPTE TENU DE L'EXPOSITION DIRECTE DES ALIMENTS, LES RÈGLES D'HYGIÈNE PERSONNELLE SONT DE LA MÊME IMPORTANCE QUE CELLES EN VIGUEUR DANS LES RAYONS DE LA CHARCUTERIE, DES VIANDES ET DE LA BOULANGERIE.

UNE SÉRIE DE RÈGLES ET PRATIQUES SONT DE RIGUEUR CONCERNANT LA PROPRETÉ DES MAINS EN PARTICULIER, DES VÊTEMENTS, ET LA PROTECTION ADÉQUATE DES CHEVEUX ET DE LA BARBE PAR UNE RÉSILLE, UN PROTÈGE-BARBE OU UN CHAPEAU.

(PHOTO)

LA DÉSINFECTION FRÉQUENTE DES MAINS, L'ÉLIMINATION DES BIJOUX ET L'UTILISATION DES GANTS DISPOSABLES POUR MANIPULER DIRECTEMENT LES ALIMENTS FONT AUSSI PARTIE DES RÈGLES D'HYGIÈNE PERSONNELLE DES PRÉPOSÉS.

F) La réception des produits

(PHOTO)

La réception des aliments est une phase importante dans la distribution. Elle requiert une attention toute particulière dans le cas des aliments en vrac. C'est pourquoi nous appliquons des règles très spécifiques permettant d'éliminer à la source l'introduction de denrées impropres à la consommation, ou encore de denrées pouvant être à l'origine de pertes monétaires appréciables et de risques pour la santé publique.

Les préposés à la réception doivent donc s'assurer de l'exactitude de la correspondance des bons de commande par rapport aux quantités et au produit acheté de façon à éviter l'entrée de produits indésirés.

De plus, dans cette phase, la vérification de la propreté des camions et des contenants est essentielle pour détecter toute condition anormale de propreté ou de parasites des marchandises.

C'est aussi à ce moment que le préposé s'assure que les produits sont bien identifiés et que la date de fabrication ou d'expiration apparaît clairement de façon à permettre une rotation adéquate.

G) L'ENTREPOSAGE DES PRODUITS

L'IMPORTANCE DES CONDITIONS D'ENTREPOSAGE S'IMPOSE POUR UNE PROTECTION MAXIMUM DE LA QUALITÉ ET CONTRE L'INVASION D'INSECTES, DE RONGEURS, SALETÉS ET AUTRES SOUILLURES.

(PHOTO)

L'AMÉNAGEMENT DANS L'ARRIÈRE-MARCHÉ D'UN EMPLACEMENT REQUIERT CERTAINES CONDITIONS ESSENTIELLES. LE LOCAL DOIT ÊTRE FRAIS ET SEC. LES CONTENANTS DOIVENT ÊTRE DISPOSÉS À 15CM DU SOL, BIEN FERMÉS EN TOUT TEMPS, ET PRÉPARÉS ET LAVÉS IMMÉDIATEMENT S'ILS SONT ENDOMMAGÉS, POUR QUELQUE RAISON QUE CE SOIT.
EVIDEMMENT L'ENVIRONNEMENT SE DOIT D'ÊTRE PROPRE ET EN ORDRE EN TOUT TEMPS.

H) L'ÉTALAGE DES PRODUITS

LE MODE D'ÉTALAGE DES PRODUITS EN VRAC DÉPEND DE LA CATÉGORIE DES ALIMENTS, TEL QUE NOUS L'AVONS MENTIONNÉ PRÉCÉDEMMENT.

DE FAÇON À RESPECTER LA SANTÉ PUBLIQUE, CES PRODUITS DOIVENT RENCONTRER CERTAINES CONDITIONS LORS DE L'ÉTALAGE.

EN EFFET, LES CONTENANTS, LES DISTRIBUTEUR OU LES ACCESSOIRES TELS LES USTENSILES, PINCES, CUILLÈRES EN CONTACT DIRECT AVEC LES ALIMENTS, DOIVENT ÊTRE FAIT DE MATÉRIAUX SANITAIRES ET GARDÉS DANS UNE CONDITION IMPECCABLE EN TOUT TEMPS. TOUT ACCESSOIRE ENDOMMAGÉ DOIT ÊTRE REMPLACÉ SANS DÉLAI.

(PHOTO)

L'INSPECTION FRÉQUENTE DU CONTENU DES RÉCIPIENTS EST AUSSI PRIMORDIALE DE FAÇON À S'ASSURER UN BON CONTRÔLE DES PARASITES ET DES CORPS ÉTRANGERS. DÈS LA DÉTECTION D'UN PROBLÈME DE CETTE NATURE, NOS PRÉPOSÉS ONT UNE PROCÉDURE DE REJET TRÈS PRÉCISE À SUIVRE, ET ILS TRAVAILLENT DÈS CE MOMENT EN COLLABORATION AVEC NOTRE SERVICE DE SANTÉ, ET D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE.

(PHOTO CONSOMMATEUR)

UN RÔLE AUSSI TRÈS IMPORTANT DE NOS PRÉPOSÉS EST LA SURVEILLANCE ÉTROITE DE LA MANUTENTION DES ALIMENTS PAR LES CONSOMMATEURS, ET LE RAPPEL À L'ORDRE, AVEC COURTOISIE IL VA DE SOI, DE CEUX OU CELLES QUI NE SUIVENT PAS LES PROCÉDURES REQUISES.

I) LA ROTATION DES ALIMENTS

POUR LA PLUPART DES PRODUITS EN VRAC, LA DURÉE DE VIE EST PASSABLEMENT PROLONGÉE. CEPENDANT, CERTAINES DENRÉES PLUS DÉLICATES REQUIÈRENT UNE ATTENTION PARTICULIÈRE.

UNE ROTATION ADÉQUATE DES MARCHANDISES EST PRIMORDIALE. NOS PRÉPOSÉS DOIVENT VÉRIFIER LES CODES, ET REFUSER LES CONTENANTS PASSÉS DATE, OU TROP PRÈS DE LA DATE «MEILLEUR AVANT».

(PHOTO REMPLISSAGE)

ILS DOIVENT UTILISER LES CONTENANTS LES PREMIERS REÇUS POUR LA VENTE, ET MAINTENIR UN INVENTAIRE MINIMUM POUR LES DENRÉES LES PLUS VULNÉRABLES TELLES QUE FARINE, BLÉ, AVOINE, NOIX DE GRENOBLE, ETC...

DE PLUS, IL EST ESSENTIEL D'ÉCOULER LES PRODUITS À L'INTÉRIEUR DES CONTENANTS, BARILS, OU COMPARTIMENTS AVANT LE REMPLISSAGE.

LA ROTATION JOUE DONC UN RÔLE PRIMORDIAL DANS LA QUALITÉ ET LA SALUBRITÉ DES PRODUITS VENDUS EN VRAC.

J) PROCÉDURES DE NETTOYAGE ET D'ENTRETIEN DES USTENSILES, DE L'ÉQUIPEMENT ET DES LIEUX

L'IMPORTANCE APPORTÉE À L'ENTRETIEN ET AU NETTOYAGE DES LIEUX ET DES ÉQUIPEMENTS EST DE PREMIER ORDRE DANS LE MAINTIEN DE LA SALUBRITÉ DE CETTE SECTION.

(PHOTO)

UNE SÉRIE DE PROCÉDURES COMPLÈTES DE NETTOYAGE, D'ENTRETIEN DES ÉQUIPEMENTS, UNE LISTE DES ARTICLES ET PRODUITS D'HYGIÈNE, DE NETTOYAGE, ET DE DÉSINFECTION SONT DISPONIBLES POUR NOS SUPERMARCHÉS, LEUR PERMETTANT AINSI D'AVOIR ACCÈS À TOUTE L'INFORMATION ET À L'EXPERTISE DE NOTRE SERVICE DE SANTÉ-SÉCURITÉ ET D'HYGIÈNE ALIMENTAIRE, NÉCESSAIRE À LA PROTECTION DE LA SANTÉ PUBLIQUE.

TOUTES CES RÈGLES ET PRATIQUES ÉMISES PAR NOTRE ORGANISATION CONCERNANT LA SALUBRITÉ DES ALIMENTS VENDUS EN VRAC FONT L'OBJET DE SUIVIS TRÈS SERRÉS, ET LE SUCCÈS DE CE RAYON EN DÉPEND DIRECTEMENT. IL EST D'ORES ET DÉJÀ PROUVÉ QUE LA CLIENTÈLE APPRÉCIE CE SERVICE LORSQUE LA QUALITÉ ET LA PROPRETÉ Y SONT DE RIGUEUR.

4) LES ALIMENTS EN VRAC SONT-ILS UNE MODE PASSAGERE?

IL EST DIFFICILE DE RÉPONDRE À CETTE QUESTION AVEC CERTITUDE, MAIS CHEZ STEINBERG, NOUS CROYONS QUE CETTE NOUVELLE HABITUDE D'ACHAT EST LÀ POUR RESTER. LES VENTES ONT PAR CONTRE ATTEINT LEUR VITESSE DE CROISIÈRE, ET SONT ASSEZ STABLE ET SATISFAISANTES SI ON LES COMPARE À D'AUTRES SECTIONS DU SUPERMARCHÉ.

LES CONSOMMATEURS ONT BIEN IDENTIFIÉS LEURS ATTENTES LES TYPES DE PRODUITS RECHERCHÉS, ET CEUX QUI ONT ADOPTÉS CETTE PRATIQUE SEMBLENT Y RESTER FIDÈLES TOUT EN ÉTANT DE PLUS EN PLUS EXIGEANTS SUR LA QUALITÉ ET LA SALUBRITÉ DES PRODUITS OFFERTS.

LES NOUVEAUX ÉTABLISSEMENTS DE DÉTAIL OU LES SUPERMARCHÉS QUI SONT RÉNOVÉS CONFIRMENT CETTE RÉALITÉ EN ACCORDANT UNE PLACE DE CHOIX AUX ALIMENTS EN VRAC.

EN TERMINANT, CHEZ NOUS, NOUS SOMMES CONVAINCUS QUE L'AVENIR ET LA PROGRESSION DES ALIMENTS EN VRAC DOIT PASSER ABSOLUMENT PAR DES SUIVIS TRÈS SERRÉS DE LA PART DE TOUS LES INTERVENANTS, TANS SUR LA QUALITÉ QUE LA SALUBRITÉ. LA TENDANCE DES VENTES ET L'ÉVOLUTION DANS LES OPÉRATIONS DÉMONTRE LA BONNE VOLONTÉ DE L'INDUSTRIE À CET ÉGARD.

L'ÉDUCATION ET LA PRISE DE CONSCIENCE DES DISTRIBUTEURS ET DES DÉTAILLANTS NE PEUT DONNER DES RÉSULTATS SANS FAILLE SANS PASSER PAR L'ÉDUCATION DES CONSOMMATEURS; IL S'AGIT DONT D'UNE PRIORITÉ DE FAÇON À ASSURER LA VIABILITÉ ET LA PROGRESSION DE CETTE SECTION.

M. Guy Lessard

Vice-président sénior, Supermarché Provigo

Portrait type du consommateur et exigences de la qualité

MESDAMES,

MESSIEURS,

LA DISTRIBUTION DE PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC N'A RIEN DE NOUVEAU AU QUÉBEC. AVANT QUE, PRINCIPALEMENT POUR DES RAISONS DE MARKETING, LES NORD-AMÉRICAINS NE SE METTENT À PRÉ-EMBALLER UNE MULTITUDE DE PRODUITS ALIMENTAIRES, TOUT LE MONDE ACHETAIT ETCONSOMMAIT DES PRODUITS EN VRAC. SOUVENONS-NOUS DU MAGASIN GÉNÉRAL D'UNE ÉPOQUE PAS SI LOINTAINE.

C'EST EN 1970 QUE LE VRAC A FAIT SON APPARITION CHEZ PROVIGO DISTRIBUTION PLUS PRÉCISÉMENT DANS LES MAGASINS JATO DE LA RÉGION DE QUÉBEC. EN 1983, CE SONT LES GRANDES SURFACES HÉRITAGE QUI S'ATTAQUAIENT À CE MARCHÉ. EN 1984, LES SUPERMARCHÉS PROVIGO SE LANÇAIENT DANS L'AVENTURE DU VRAC.

POURQUOI PROVIGO DISTRIBUTION A-T-ELLE DÉCIDÉ DE RELEVER LE DÉFI DE LA DISTRIBUTION DES ALIMENTS EN VRAC ? TOUT SIMPLEMENT PARCE QUE LES CONSOMMATEURS DÉSIRAIENT DE TELS PRODUITS ET QUE NOUS CONSIDÉRONS QUE NOTRE RÔLE PREMIER EST DE RÉPONDRE À LEURS BESOINS.

CE CONSOMMATEUR QUI EST-IL ?

DANS LE CADRE D'UN SONDAGE MENSUEL OMNIBUS MENÉ PAR LA SOCIÉTÉ SOM INC., NOUS AVONS, EN OCTOBRE DERNIER, PRODUIT UNE SÉRIE DE QUESTIONS DEVANT NOUS PERMETTRE DE MIEUX DÉFINIR CE CONSOMMATEUR. CE SONDAGE A ÉTÉ EFFECTUÉ AUPRÈS D'UN ÉCHANTILLON REPRÉSENTATIF DE 814 RESPONSABLES D'ACHATS ALIMENTAIRES DANS LEUR FOYER RESPECTIF. LES RÉSULTATS DE CE SONDAGE NOUS INDIQUENT LA FRÉQUENCE D'ACHAT ET LE PROFIL DES ACHETEURS D'ALIMENTS EN VRAC, QUELS SONT LEURS MOTIFS D'ACHAT ET DE NON-ACHAT, QUELLE EST L'INCIDENCE DU VRAC DANS LES GRANDES SURFACES DE MÊME QUE LES PROBLÈMES ET SOLUTIONS FACE À L'ACHAT DE PRODUITS EN VRAC PAR LES CONSOMMATEURS.

COMMENÇONS PAR LA FRÉQUENCE D'ACHAT (ACETATE # 1)

POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC, 75% DES RÉPONDANTS FONT L'ACHAT DE PRODUITS EN VRAC. LA FRÉQUENCE D'ACHAT LA PLUS COURANTE EST D'AU MOINS UNE FOIS PAR SEMAINE ET CE, POUR 29% DES RÉPONDANTS. IL N'Y A DONC QUE 25% DE L'ÉCHANTILLONAGE QUI N'ACHÈTE JAMAIS DE CES PRODUITS. FAIT À NOTER, C'EST DANS LA RÉGION DE QUÉBEC QUE LES CONSOMMATEURS DE VRAC SON PLUS NOMBREUX PUISQU"IL N'Y A QUE 19% DES RÉPONDANTS QUI N'EN CONSOMMENT JAMAIS.

(ACETATE # 2)

LE CONSOMMATEUR QUI FAIT UNE FORTE CONSOMMATION DE PRODUITS EN VRAC A MOINS DE 54 ANS, POSSÈDE UNE SCOLARITÉ DE 6 À 15 ANS, FAIT PARTIE D'UN MÉNAGE DE TROIS PERSONNES ET PLUS ET A UN REVENU ENTRE 25 ET 34 999$. CETTE PERSONNE EST FRANCOPHONE. A L'INVERSE, LES NON-ACHETEURS ONT PLUS DE 55 ANS, ONT UNE SCOLARITÉ DE MOINS DE 6 ANS, VIVENT SEULS ET ONT DES REVENUS INFÉRIEURS À 15 000$. LES NON-CONSOMMATEURS SONT ANGLOPHONES.

(ACETATE # 3)

QUELS SONT LES MOTIFS D'ACHAT DE PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC ?

DANS L'ENSEMBLE DU QUÉBEC ET POUR 79% DE NOS RÉPONDANTS ACHETEURS, LA PREMIÈRE RAISON QUI MOTIVE L'ACHAT DE VRAC EST QUE CES PRODUITS SONT MOINS CHERS. POUR 31% D'ENTRE-EUX, LEUR MOTIVATION VIENT DU FAIT QU"ILS PEUVENT ACHETER LES QUANTITÉS VOULUES. 10% DES RÉPONDANTS ACHETEURS SONT MOTIVÉS PAR LE FAIT D' AVOIR LE CHOIX DES PRODUITS, 9% PARCE QUE LES PRODUITS SONT PLUS FRAIS ET 7% PARCE QUE L'ON SE SERT SOI-MEME.

IL EST À NOTER QUE LES RAISONS D'ACHAT SONT SENSIBLEMENT LES MÊMES POUR TOUTES LES RÉGIONS. BIEN QUE LA RÉGION DE MONTRÉAL SOIT UN PEU MOINS SOUCIEUSE DU PRIX (75%) ET QUE LES AUTRES RÉGIONS SE SENTENT PLUS CONCERNÉES PAR LE CHOIX DES QUANTITÉS QUE L"ON PEUT ACHETER (34%).

(ACETATE # 4)

TOUJOURS POUR L'ENSEMBLE DU QUÉBEC. LES RAISONS PRINCIPALES DE NON-ACHAT DE PRODUITS EN VRAC SONT QUE LE CONSOMMATEUR N'A PAS L'HABITUDE DE TELS PRODUITS POUR 39% DES RÉPONDANTS NON-ACHETEURS. QUE POUR 29% D'ENTRE EUX, IL N"Y EN A PAS DANS LEUR SUPERMARCHÉ. 11% DE CES RÉPONDANTS NON-ACHETEURS CONSIDÈRENT QUE CE N'EST PAS HYGIÉNIQUE ALORS QUE POUR 5%, LES PRODUITS ONT UNE QUALITÉ INFÉRIEURE. NOUS POUVONS DONC ICI CONCLURE QUE POUR LA MAJORITÉ DES NON-CONSOMMATEURS DE VRAC. LES PRINCIPAUX FREINS À LEUR CONSOMMATION DE PRODUITS EN VRAC SONT LEUR NON-CONNAISSANCE ET LEUR NON-ACCÈS À DE TELS PRODUITS PLUTÔT QU'UNE PERCEPTION NÉGATIVE DU VRAC.

PASSONS MAINTENANT À L'INCIDENCE DU VRAC DANS LES GRANDES SURFACES

UN CLIENT SUR TROIS ACHÈTE DES ALIMENTS EN VRAC À CHACUNE DE SES VISITES DANS UNE GRANDE SURFACE. NOUS POUVONS DIRE QUE SA CONSOMMATION DE VRAC EST AUSSI CONSIDÉRABLE QUE SA CONSOMMATION DE CHARCUTERIE OU DE PRODUITS DE BOULANGERIE. IL APPARAIT ÉVIDENT QUE POUR LES GRANDES SURFACES AXÉES SUR L'ÉCONOMIE, L'INCIDENCE DES PRODUITS EN VRAC EST TRÈS IMPORTANTE. ON NE PEUT NIER LEUR POPULARITÉ.

CECI DIT, IL N'EN DEMEURE PAS MOINS QUE LA DISTRIBUTION DE PRODUITS EN VRAC AU DÉTAIL CAUSE CERTAINS PROBLÈMES. EXAMINONS-LES DONC, AINSI QUE LEURS SOLUTIONS.

LES POINTS D'INQUIÉTUDE LES PLUS IMPORTANTS SONT:

- LE MANQUE D'INFORMATION AUX CONSOMMATEURS ET AUX DÉTAILLANTS;
- LES RISQUES DE CONTAMINATION ET DE DÉTÉRIORATION DES PRODUITS;
- LES CONSOMMATEURS QUI PEUVENT TOUCHER AUX PRODUITS ET MANGER À MÊME LES BACS;
- LA NOURRITURE QUI PEUT ÊTRE CONTAMINÉE SI LES CONTENANTS NE SONT PAS FAITS D'UN PLASTIQUE RÉPONDANT AUX NORMES DE CONSERVATION;
- L'ABSENCE DE ROTATION;
- L'ABSENCE DE DATE D'EXPIRATION;

ET LE MANQUE DE PRÉCISION QUANT À LA COMPOSITION DES ALIMENTS SURTOUT POUR LES GENS QUI ONT DES ALLERGIES OU QUI SUIVENT UNE DIÈTE.

LES SOLUTIONS À APPORTER NE SONT PAS DIFFICILES À DEVINER. ELLES CONSISTENT À:

- TENIR UN MAGASIN ET AVOIR UN PERSONNEL PROPRE;
- METTRE À LA DISPOSITION DES GENS DES GANTS DE PLASTIQUE, DES PELLES À MAIN ET DES PINCES;
- AFFICHER LES PRIX ET LES DIRECTIVES;
- FOURNIR DE L'INFORMATION SUR LES PROCÉDURES DE MANIPULATION, L'AIDE DISPONIBLE, LA COMPOSITION ET LA PRÉPARATION DES ALIMENTS;
- NETTOYER LES CONTENANTS AVANT DE LES REMPLIR À NOUVEAU;
- AFFICHER UNE DATE D'EXPIRATION;
- FOURNIR DES RECETTES ET DIRECTIVES NÉCESSAIRES À L'UTILISATION DES PRODUITS;
- APRÈS LES AVOIR ÉTIQUETER DIFFÉREMMENT, NE PAS OFFRIR DE PRODUITS DE NETTOYAGE OU DES PRODUITS POUR ANIMAUX AVEC LES AUTRES PRODUITS.

EN CONCLUSION, LES INQUIÉTUDES EXPRIMÉES PAR L'ASSOCIATION DES CONSOMMATEURS CANADIENS PEUVENT TROUVER LEURS RÉPONSES. POUR PROVIGO DISTRIBUTION, IL EST ÉVIDENT QU'IL FAUT POURSUIVRE LA DISTRIBUTION DES PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC EN CONTINUANT D'AMÉLIORER LA FAÇON DE LE FAIRE. LES CONSOMMATEURS VEULENT DES PRODUITS EN VRAC ET NOTRE RÔLE EST D'EN METTRE À LEUR DISPOSITION.

C'EST CE QUE NOUS CONTINUERONS DE FAIRE ET DE BIEN FAIRE.

TABLEAU 1

FREQUENCE D'ACHAT DE PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC

DIRIEZ-VOUS QUE VOUS ACHETEZ DES PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC...

	ENSEMBLE DU QUÉBEC	MONTRÉAL MÉTRO	QUÉBEC MÉTRO	AILLEURS EN PROVINCE
	%	%	%	%
UNE FOIS PAR SEMAINE OU PLUS SOUVENT	29	32	32	28
UNE FOIS À TOUTES LES 2 SEMAINES	18	18	20	16
UNE FOIS PAR MOIS	15	14	19	14
MOINS D'UNE FOIS PAR MOIS	13	11	10	15
JAMAIS	25	25	19	27
	100%	100%	100%	100%
BASE	(814)	(245)	(210)	(359)

TABLEAU 2

FREQUENCE D'ACHAT SELON LES VARIABLES SOCIO-DEMOGRAPHIQUES

	1 FOIS/SEM. OU PLUS	1 FOIS /2 SEM.	1 FOIS /MOIS	- D'1 FOIS /MOIS	JAMAIS	BASE
	%	%	%	%	%	%
ENSEMBLE DU QUÉBEC	29	18	15	13	25	100 (814)
AGE						
18 - 24 ANS	33	22	15	13	17	100 (73)
25 - 34 ANS	30	20	19	13	18	100 (244)
35 - 44 ANS	35	15	14	16	20	100 (194)
45 - 54 ANS	31	23	16	13	17	100 (107)
55 - 64 ANS	20	14	4	15	47	100 (87)
65 ANS ET +	29	12	13	5	41	100 (108)
SCOLARITE						
MOINS DE 6 ANS	27	22	10	6	35	100 (67)
6 - 12 ANS	32	16	13	13	26	100 (451)
13 - 15 ANS	33	20	15	14	18	100 (175)
16 ANS ET +	23	20	21	13	23	100 (118)
TAILLE MENAGE						
1 PERSONNE	20	16	17	13	34	100 (190)
2 PERSONNES	28	21	15	11	25	100 (247)
3 PERSONNES	34	17	11	14	24	100 (150)
4 PERSONNES ET +	40	16	16	14	14	100 (225)
REVENU MENAGE						
15 000 ET MOINS	28	11	14	12	35	100 (193)
15 - 24 999$	29	17	17	14	23	100 (147)
25 - 34 999$	37	23	15	14	11	100 (143)
35 - 44 999$	30	22	16	19	13	100 (89)
45 - 54 999%	25	18	17	15	25	100 (48)
55 000 ET +	28	21	17	10	24	100 (55)

TABLEAU 3

LES RAISONS D'ACHAT DE PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC

POUR QUELLES RAISONS ACHETEZ-VOUS DES PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC?

	ENSEMBLE DU QUÉBEC	MONTRÉAL MÉTRO	QUÉBEC MÉTRO	AILLEURS EN PROVINCE
	%	%	%	%
C'EST MOINS CHER (PLUS ÉCONOMIQUE)	79	75	84	83
ON NE PAIE PAS POUR L'EMBALLAGE	4	4	4	6
ON PEUT ACHETER LES QUANTITÉS QUE L'ON VEUT	31	29	34	31
ON SE SERT SOI-MÊME	7	8	6	7
A CAUSE DU CHOIX DES PRODUITS	10	12	5	10
LES PRODUITS SONT PLUS FRAIS	9	9	3	13
LES PRODUITS ONT UNE MEILLEURE QUALITÉ	6	8	4	6
	146*	145*	140*	156*
BASE	(621)	(184)	(170)	(267)

* RÉPONSES MULTIPLES

TABLEAU 4

LES RAISONS DE NON ACHAT DE PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC

POUR QUELLES RAISONS N'ACHETEZ-VOUS PAS DE PRODUITS ALIMENTAIRES EN VRAC?

	ENSEMBLE DU QUÉBEC	MONTRÉAL MÉTRO	QUÉBEC MÉTRO	AILLEURS EN PROVINCE
	%	%	%	%
IL N'Y EN A PAS DANS MON SUPERMARCHÉ	29	12	21	42
CE N'EST PAS HYGIÉNIQUE	11	27	11	5
LES PRODUITS NE SONT PAS MOINS CHER	2	5	-	2
CE N'EST PAS ATTRAYANT	4	12	5	1
LES PRODUITS EN VRAC SONT MOINS FRAIS	4	-	7	1
IL FAUT TRANSVIDER DANS DES CONTENANTS	3	2	5	1
LES PRODUITS SONT DE QUALITÉ INFÉRIEURE	5	5	7	4
JE N'AI PAS L'HABITUDE DE CES PRODUITS	39	58	31	42
JE N'AI PAS D'INFORMATIONS SUR CES PRODUITS	4	-	5	4
AUTRE	20	2	33	9
	121*	123*	125*	111*
BASE	(193)	(40)	(61)	(92)

* RÉPONSES MULTIPLES

M. Pierre Laporte, Dr

Communauté urbaine de Montréal

Préoccupations de l'inspection des aliments

Mesdames,

Messieurs,

LES ALIMENTS EN VRAC, POUR QUI?
PRÉOCCUPATIONS DE L'INSPECTION DES ALIMENTS

Qu'est-ce qu'un aliment en vrac?

C'est un lot d'aliments non répartis et non enveloppés placés en une masse dans des contenants, compartiments ou surfaces à partir desquels la quantité désirée est prélevée, à l'exclusion des aliments des tables à salade et des fruits et légumes frais.

La vente d'aliments en vrac n'est pas un fait nouveau, c'est peut-être même la forme la plus ancienne de commerce en Amérique du Nord. En consultant l'histoire, l'on retrouve les premiers postes de traite où toute la nourriture provenant des vieux pays était expédiée dans des barils de bois, dans des ballots de toile cirée ou dans des poches de jute. Un peu plus près de nous, je me souviens dans ma tendre enfance de la Place du marché à Joliette où chaque samedi matin avec mes parents nous prenions plaisir (un malin plaisir...) à faire les emplettes (à tripoter les aliments), pour ensuite nous diriger chez le marchand général de Saint-Ambroise et celui de Sainte-Marcelline car, à chacun de ces endroits, l'on y retrouvait des produits ou des spécialités introuvables ailleurs.

Associée à la mentalité du jour, l'alimentation ne fait pas exception à la mode "rétro", chacun a tendance à revenir aux sources et à ses tendres souvenirs. "Le vrac" pour l'appeler par son nom, a refait surface avec la récession au début des années '80.

Réglementation

Depuis cette époque le commerce de l'alimentation ne fut pas seul à évoluer, l'hygiène et la salubrité dans ce domaine ont aussi fait de grands pas. L'objectif principal des services d'inspection est toujours le même que celui d'antan, c'est-à-dire protéger la santé des consommateurs en permettant la vente de denrées alimentaires saines, exemptes de toutes contaminations. Comme je viens de le mentionner, l'hygiène et la salubrité ayant beaucoup évolué, nous possédons des outils de travail plus perfectionnés pour nous permettre d'atteindre nos objectifs par le biais de directives et d'une réglementation qui correspondent aux règles de l'art et aux besoins actuels.

Cette réglementation et\ou ces directives qui ont pour but d'enrayer les problèmes de contaminations (microbiologiques, physiques ou chimiques) et de détérioration des produits offerts en vrac, doivent tenir compte de plusieurs éléments différents qui demeurent quand même intimement liés les uns aux autres, à savoir:

- le genre d'aliments;
- les contenants et les ustensiles;
- les étalages et l'aire de service;
- les manipulateurs.

Le genre d'aliments

Les propriétés physico-chimiques de l'aliment sont le facteur le plus important à considérer dans la vente d'aliments en vrac, car ce sont elles qui déterminent si l'aliment peut être prélevé par le consommateur ou s'il doit être servi par un préposé.

Groupe I : Aliments pouvant être prélevés par le consommateur:

a) Les aliments non périssables protégés par une enveloppe naturelle;

b) Les aliments devant subir un traitement thermique supérieur à 60°C;

c) Les condiments, épices, etc.;

d) Les aliments consommés tels quels placés dans des distributeurs.

Groupe II : Aliments devant être prélevés et servis par un préposé:

a) Les aliments qui sont consommés tels quels ou dans un mélange qui ne subit pas de traitement thermique ou qui n'est pas dans un distributeur;

b) Les aliments potentiellement dangereux, c'est-à-dire tout aliment composé en tout ou en partie de produits laitiers, d'oeufs, de viande ou de tout autre ingrédient naturel ou synthétique sous forme ou dans un état capable de permettre la croissance de microorganismes pathogènes ou toxigènes.

Les contenants et les ustensiles

a) Les contenants:

- Les contenants doivent être fabriqués d'un matériau inaltérable, apte à résister à l'action éventuelle du produit. Ils ne doivent pas être susceptibles de transmettre à l'aliment un goût, une odeur ou une impureté quelconque.
- Ils doivent être amovibles, faciles d'entretien, lavables et maintenus propres en tout temps.

- Le volume du contenant ne doit pas être trop grand afin d'assurer une bonne rotation du produit, de réduire le nombre de prélèvements ou le risque de contaminations multiples et de permettre des lavages fréquents.
- Le remplissage du contenant ne devrait se faire que lorsqu'il est complètement vide et bien lavé.
- Un couvercle de plastique transparent doit également protéger le produit contre la poussière et les bactéries tout en permettant aux clients de reconnaître l'aliment. Certains contenants sont maintenant recouverts d'une pellicule de plastique à travers laquelle il est possible de manipuler le produit sans y toucher directement. Un ustensile situé sous la pellicule permet de disposer de la quantité désirée dans un sac par une petite ouverture sur le côté du contenant.
- Si le contenant est muni d'un système de distribution, celui-ci doit être démontable et d'entretien facile.
- Chacun des contenants doit bien identifier le produit qu'il contient ainsi que ses particularités et ce, pour des raisons de sécurité et de santé publique (allergies, diète, etc).

b) <u>Les ustensiles:</u>

- Les ustensiles, tout comme les contenants, doivent être fabriqués d'un matériau inaltérable, apte à résister à l'action du produit et facilement lavable.
- Ils doivent être propres et conçus de façon à faciliter aux consommateurs l'accessibilité du produit.
- Il doit y avoir un ustensile par contenant et ils doivent être déposés de manière à ce que la poignée ne vienne pas en contact avec l'aliment.

- Chacun des contenants devrait être muni d'un support adéquat pour l'ustensile protégeant celui-ci de la contamination et obligeant le client à le saisir par la poignée. (gants individuels)

Étalages et aire de service

a) Les étalages:

- Les étalages doivent être conçus de façon à permettre le nettoyage facile des aliments répandus tant autour des contenants que sous ceux-ci ou sous l'étalage lui-même.
- Les contenants doivent être suffisamment éloignés les uns des autres pour éviter que les aliments répandus ne contaminent ceux des récipients voisins. Un couvercle s'ouvrant vers le bas facilite d'autant la tâche que la partie inférieure fixe retient l'aliment dans le contenant qui est incliné.

b) L'aire de service:

- Doit être propre, nettoyée régulièrement et protégée contre les insectes, les rongeurs et la vermine;
- Un lavabo, des essuie-mains individuels ainsi que des contenants à déchets doivent y être disponibles;
- Des écriteaux indiquant la défense de fumer, manger ou boire doivent être présents et, de plus en plus, nous retrouvons des affiches indiquant aux clients que c'est un plaisir de les servir.

Les manipulateurs

a) Le préposé au service:

Le personnel doit être suffisamment instruit pour bien remplir sa tâche afin d"éviter tout danger de contamination et la mauvaise rotation du produit. Il doit être apte à établir une bonne surveillance sur la manipulation des produits par les clients. Il doit être d'une propreté corporelle et vestimentaire exemplaire.

b) Le public:

L'une des principales préoccupations des services d'inspections est le contact physique du client avec les aliments. De plus, ces mêmes services d'inspections n'ont pratiquement pas de moyens d'action contre celui-ci s'il déroge aux règles de l'hygiène et de la salubrité.

C'est pour cette raison, qu'en plus de la surveillance apportée par les préposés des magasins, nous nous devons par tous les moyens d'informer le public sur l'hygiène et la salubrité dans la manipulation des aliments.

- risque de contamination bactérienne:
  - mains;
  - ustensiles;
  - toux;
- risque de contamination physique de toutes sortes ou par d'autres aliments;
- risque de contamination chimique volontaire ou accidentelle;
- bonne identification du produit sur le contenant et sur l'emballage ainsi que le mode d'emploi, s'il y a lieu.

Situations décevantes

Au début, la situation semblait très décevante. Peut-être à cause d'un manque d'information sur le sujet et d'une forte crainte de la contamination, un jugement acerbe amenait les hygiénistes à catégoriquement interdire la vente en vrac.

Si l'on se rapporte encore une fois au marchand général, c'est lui-même qui prélevait et emballait les aliments. Soudainement, c'est Monsieur-tout-le-monde qui joue dans ceux-ci. N'y a-t-il pas raison de s'inquiéter? Même aujourd'hui, nous nous devons d'être vigilants et de bien informer les commerçants sur la manipulation et la vente des aliments en vrac, de même, le public doit être instruit sur certains dangers que cause cette manipulation.

Des observations effectuées par les représentants de différents services d'hygiène ont révélé que des gens manipulent des aliments avec leurs mains, toussent dans les contenants, goûtent les aliments et, s'ils ne sont pas appréciés, les remettent dans le récipient. Des enfants estampent leur sourire dans des contenants ouverts de beurre d'arachides, trempent leur doigt dans la garniture à tartinade ou dans celle pour les tartes. Certains vont même jusqu'à remettre dans le contenant des aliments tombés par terre. On note aussi que peu ont le souci de bien replacer l'ustensile dans le contenant afin d'éviter que la poignée ne vienne en contact avec l'aliment. Imaginez-vous, lors de vos prochains emplettes, que vous êtes précédés par un mécanicien qui ne s'est pas lavé les mains ou par une personne souffrant d'eczéma.

Situations encourageantes

Actuellement, la situation est de plus en plus encourageante. Tout d'abord, la bonne construction des étalages prévient beaucoup de problèmes, la surveillance accrue des préposés et la tendance que l'on adopte de plus en plus à pré-emballer ces aliments en différents volumes pour la satisfaction des clients, ont diminué de beaucoup les différents risques de contamination. Il y a même certains endroits où il est impossible de prélever soi-même les aliments car le couvercle du récipient sert pratiquement de support aux aliments pré-emballés provenant de ce même contenant.

Cependant, il ne faut pas oublier que l'identification du produit ne doit pas se faire uniquement sur le contenant mais aussi sur l'emballage afin d'éviter toute confusion lors de l'emploi par l'usager.

Les risques pour la santé sont-il plus élevés dans les aliments en vrac que dans les aliments pré-emballés?

Comme je l'ai mentionné au début, tout dépend des qualités physico-chimiques de l'aliment. Les bactéries pour pouvoir se développer dépendent de certains facteurs bien précis tels que le pH, le AW, la température de conservation et le temps nécessaire pour leur permettre d'atteindre un nombre suffisant pour causer l'apparition de symptômes. C'est d'ailleurs sur ces critères que l'on s'est basé pour savoir si l'aliment peut être prélevé ou non par le client.

Certains aliments sont trop secs, trop sucrés, trop salés ou trop acides pour permettre la croissance bactérienne. La plupart des aliments offerts en vrac entrent dans ces catégories. D'autres par ailleurs ne peuvent, à l'heure actuelle, être vendus en vrac parce qu'ils n'offrent pas cette protection; ce sont les aliments potentiellement dangereux.

La malpropreté de certains clients de même qu'une manipulation non hygiénique des produits peuvent parfois, mais rarement, se traduire par de légères manifestations gastro-intestinales.

Le grand problème dans les aliments en vrac provient surtout d'une contamination physique de l'aliment qui apporte une répugnance parfois maladive.

Pour nous, responsables de la santé publique, les aliments en vrac nous fournissent la sensation d'être assis sur une bombe que la contamination chimique volontaire ou accidentelle peut amorcer à tout moment pour atteindre un grand nombre de personnes.

En conclusion, si l'on se rappelle l'incident du "Tylenol" pour ne pas le nommer, les risques pour la santé publique ne sont pas plus élevés dans les aliments en vrac que dans les aliments emballés, mais la voie à la contamination chimique est plus facile d'accès.

Les magasins à chaîne ou à grande surface ont souvent plus les moyens de former leur personnel et de fournir des installations plus aptes à prévenir ces éventualités tout en sauvegardant le nom qu'ils doivent protéger, mais au niveau de l'inspection des aliments, tous sont traités au même niveau et doivent répondre aux mêmes exigences.

Comme je le mentionne souvent, la qualité originelle d'un aliment ne s'améliore pas, elle se conserve. Donc, à nous tous de prendre les moyens qui s'imposent.

HOMMAGE AU DOCTEUR ROGER GIROUX

Le Dr Roger N. Giroux, directeur du Centre de contrôle et recherche d'Agropur à Granby a été honoré récemment.

En effet, à l'occasion d'un colloque annuel tenu à Montréal dernier où participait une centaine de personnes on lui a remis une plaque souvenir portant l'inscription suivante: (Voir page suivante)

A l'occasion du colloque et en reconnaisance des services rendus

Le Conseil des denrées alimentaires du Québec décerne à

Roger N. Giroux, Ph.D.

Ce certificat pour sa contribution à l'avancement de la qualité des produits agro-alimentaires

(Les signataires sont):

Ghislain Leblond, Sous-Ministre
Ministère de l'Agriculture, des pêcheries et de l'alimentation

et

Richard Constantineau, Président
Conseil des denrées alimentaires du Québec.

Le discours de présentation fut fait par le Dr René R. Riel, directeur du Centre de recherche alimentaire de St-Hyacinthe et la plaque fut remise au Dr Giroux par M. Robert Marcoux, président du Comité de l'Assurance-qualité du CDAQ. On sait que le Dr Giroux a été vice-président du CDAQ et à ce titre a été fondateur dudit comité de l'Assurance-qualité.

Sincères félicitations au récipiendaire.

Monsieur Roger N. Giroux, Ph.D.

À L'OCCASION
DU COLLOQUE

ET EN RECONNAISSANCE DES SERVICES RENDUS
LE **Conseil des denrées alimentaires du Québec**

décerne à

Roger Giroux, Ph.D.

CE CERTIFICAT POUR SA CONTRIBUTION À
L'AVANCEMENT DE LA QUALITÉ DES PRODUITS
AGRO-ALIMENTAIRES

Ghislain Leblond

Ghislain Leblond, sous-ministre
Ministère de l'Agriculture,
des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec

Richard Constantineau, président
Conseil des denrées alimentaires du Québec

Québec

COLLOQUE SUR LES ALIMENTS EN VRAC

LE 12 NOVEMBRE 1987

ATELIER # 1 - PRÉSIDENT: M. ROBERT MARCOUX
SECRÉTAIRE: DR PIERRE LAPORTE, M.V.

- RÉSUMÉ DES DÉLIBÉRATIONS -

- **RAISONS DU REGAIN DE POPULARITÉ DES ALIMENTS EN VRAC:**

(Par ordre d'importance)

1. La popularité a repris avec le virage vers les aliments naturels (type granola).

2. Coïncidant avec une période de récession économique, le prix moins élevé des aliments en vrac a joué un grand rôle.

3. L'impact psychologique:

   a) les marchés à grandes surfaces étant des établissements dépersonnalisés et froids, le vrac a créé un nouveau contact entre l'acheteur et le vendeur en établissant des échanges d'information client-employé et en brisant la monotonie des allées interminables;

   b) le fait que les aliments soient exposés en grande quantité permet de les voir dans leur état naturel, ce qui est plus attrayant pour le client et il en achète davantage. Aussi, on a l'impression que le produit non-emballé est plus frais.

4. Le fait d'obtenir exactement la quantité désirée réduit les pertes et favorise l'achat d'un éventail plus étendu de produits.

5. Le vrac représente un attrait nouveau pour les jeunes et permet un retour aux sources pour les plus âgés.

EN RÉSUMÉ, LE VRAC RÉPOND A UN BESOIN.

- **Y-A-T-IL UN RISQUE DE FRAUDE?**

- Il y a un manque dans l'identification des produits:
  - . composition;
  - . provenance;
  - . fraîcheur (rotation).

- Contradiction dans le comportement des consommateurs. Certains veulent payer plus cher pour un produit bien emballé et bien identifié, sans toutefois se soucier de la qualité; tandis que d'autres veulent payer moins cher et obtenir de la qualité.

  Exemple: base de soupe plus concentrée qui se vend plus cher à l'unité de poids, donc moins vendue.

- D'autres prétendent que ce sont des produits de bas de gamme rapport qualité-prix.

- Les fabricants disent qu'ils ont des normes à respecter.

- Le détaillant dit qu'il doit respecter le client en ayant un produit frais.

  Il ne doit pas garder un produit qui ne se vend pas.

  Fraicheur = Rotation, + vendu, + frais.

  Ici, le rôle du préposé à la rotation est très important et il doit être bien informé.

  Cependant, certains produits devront toujours être emballés pour en conserver la fraicheur, ex.: les croustilles.

- <u>RISQUE POUR LA SANTÉ ET LA SÉCURITÉ DU CONSOMMATEUR:</u>

  - Plusieurs ne se sentent pas sécurisés devant l'aspect hygiénique des manipulations.

  - Les préposés doivent être bien formés et informés; c'est à l'industrie de se prendre en main pour maintenir les normes de qualité et d'hygiène.

  - Une grande éducation doit se faire du côté du consommateur.

  - Pour la majorité des gens les risques ne sont pas plus élevés dans le vrac que dans les produits emballés (sauf pour la contamination chimique).

  En résumé: **La vente d'aliments en vrac est jeune et l'on est en pleine période d'ajustement. Les normes se précisent de plus en plus. L'accent doit être mis sur la formation des préposés et des consommateurs.**

Pierre Laporte, M.V.
Surintendant -
Inspection des aliments.

COMPTE RENDU DES DÉLIBÉRATIONS

ATELIER #II

COLLOQUE SUR LES ALIMENTS EN VRAC

ANIMATEUR D'ATELIER: GILBERT BANVILLE

SECRÉTAIRE D'ATELIER: MARC CHARBONNEAU

1- Pour quelle raison les aliments en vrac ont-ils ce regain de popularité ?

Au Québec, il y a une volonté politique de bien faire, ce qui n'est pas le cas en Ontario par exemple. Ce qui fait que dans cette dernière province, la présentation des aliments en vrac est déficiente. Il est donc moins attrayant d'acheter dans la province voisine suite aux carences du côté de l'hygiène et de la salubrité.

2- Y a-t-il un avenir pour ce genre de commerce ?

- Le vrac est définitivement là pour rester.
- Le vrac est en croissance : - les points de vente se multiplient, - le nombre de grossistes est en augmentation,
  - la consommation d'aliments en vrac par personne est encore en progression.
- C'est en région que se font les meilleures ventes d'aliments en vrac per capita même si on n'y travaille pas suffisamment le côté présentation des produits. De même, dans ces régions périphériques, ce sont les petits indépendants plus que les grandes chaînes qui font les meilleurs chiffres d'affaires, d'où une plus grande hétérogénéité du secteur.
- Côté qualité cependant, les exigences des services d'inspection sont les mêmes partout sur le terriroire, ce qui favorise quand même une certaine standardisation.
- Un autre intervenant avance même que ce qui se fait en région est supérieur à ce qui se fait dans les grandes agglomérations car les propriétaires de commerces sont plus près de leurs clients et doivent donc répondre à des exigeaces plus grandes.
- Pour que la tendance à la croissance se maintienne, il faut "soigner" le client. Sous cet aspect, le préposé à la section du vrac fait souvent toute la différence. Il faut donc travailler cet aspect pour obtenir puis maintenir de bons ratio.

3- Y a-t-il un risque de fraude ?

Dans ce domaine, comme dans n'importe quel autre, le risque existe. Il y aurait intérêt à ce que la règlementation soit plus précise pour diminuer les ouvertures dans ce domaine.

4- Y a-t-il un risque pour la santé ou pour la sécurité des consommateurs ?

- On pense que le risque n'est pas plus grand qu'avec les récipients fermés dans les allées, les clients ouvrant régulièrement les pots pour goûter.
- Si l'on veut comparer avec d'autres départements dans le commerce, il ne faut pas oublier la section de la boucherie où les risques sont aussi, sinon plus importants.
- Selon certains, les risques de contamination, et donc les dangers, sont plus grands dans les grandes villes que dans les régions éloignées à faible densité de population.
- Un intervenant souligne que les manipulations croisées d'argent et d'aliments sans lavage de mains est une source non négligeable de contamination potentielle.
- On fait aussi remarquer que la disposition physique de la section du vrac dans plusieurs établissements laisse à désirer grandement, ce qui est en soi un facteur multiplicateur des risques inhérents à ce genre de commerce.
- Du côté des contaminations chimiques criminelles, il n'y a aucune réglementation ni aucun moyen physique qui pourra garantir une totale sécurité.

5- Une réglementation doit-elle être appliquée ?

- Un premier intervenant signale que les inspecteurs d'aliments suivent eux aussi les modes. Par exemple, de ce temps-ci, ils se concentrent d'une façon excessive dans les départements d'aliments en vrac. Ils exigent même trop du marchand.
- Une deuxième personne souligne que, quant à elle, le gouvernement devrait être plus exigeant quant à l'identification des aliments. Parexemple, le consommateur a le droit de savoir si les biscuits qu'il se procure proviennent de la Compagnie X ou de la Compagnie Y car la qualité peut être liée de façon étroite à l'origine du produit. Les inspecteurs devraient être plus rigoureux dans l'application de la directive concernant les aliments en vrac qui spécifie que la liste des ingrédients doit apparaître obligatoirement pour chaque aliment.

- Certains avancent même qu'il ne serait pas inutile d'inclure des recettes ou du moins des modes d'emploi pour certains produits, ce qui ne manquerait pas de mousser la vente de ceux-ci.

- Un autre aspect qui préoccupe quelques participants est le contrôle sur les produits étrangers qui entrent au Canada malgré une qualité souvent faible. Il y aurait lieu de resserer les contrôles aux ports d'entré. D'ailleurs, dans ce sens, il existe une certaine confusion au sujet des rôles respectifs joués par les gouvernements fédéral et provincial dans le champs d'activité des aliments et de la santé qui y est lié dans les cas de toxi-infections alimentaires ou même de fraudes.
- Il faudrait aussi que la réglementation soit modifiée de telle façon à définir si les aliments pré-emballés qui se retrouvent dans les sections de vrac sont aussi du vrac ou encore mettre des règles précises sur les modalités de telles pratiques.
- Les grossistes et les distributeurs oeuvrant dans le domaine du vrac devraient être obligés de s'enregistrer auprès du Ministère de l'agriculture afin de pouvoir contrôler les conditions dans lesquelles sont manipulés les aliments en vrac. En effet, il existe plusieurs petites compagnies plus ou moins sérieuses dans ce secteur et leurs pratiques, souvent déficientes, pourraient être à l'origine un jour d'un accident toxi-infectieux. A la limite, on suggère même l'émission d'un permis pour accréditer les fournisseurs de denrées alimentaires dans quelque domaine que ce soit.
- Finalement, l'on a identifier quelques trous réglementaires ponctuels: - aucun contrôle sur les distributeurs d'aliments, - faiblesse du contrôle sur les denrées alimentaires en importation au Canada dans certains cas, - déficience dans la classification des produits importés, - il faudrait appliquer la réglementation actuel avec plus de zèle et augmenter les sanctions suite aux infractions.

président d'atelier : Gilbert Banville
secrétaire d'atelier : Marc Carbonneau

M. Carbonneau

COMPTE RENDU DES DÉLIBÉRATIONS

DE L'ATELIER #3

COLLOQUE SUR LES ALIMENTS EN VRAC

ANIMATEUR D'ATELIER: MICHEL LEMAY

SECRÉTAIRE: DENIS TREMBLAY

DATE: 27 novembre 87

Denis Tremblay

1. **Pour quelle raison les aliments en vrac ont-ils ce regain de populatité?**

Plusieurs facteurs ont été mentionnés par les participants. Entre autre les facteurs suivants:

- **Prix moins élevé**
- **Possibilité d'acheter la quantité désirée**
- **Possibilité d'acheter une plus grande variété d'aliments**
- **Apparence plus attrayante des aliments**
- **Réduction des déchets d'emballage**

En ce qui concerne le prix, il y avait divergence d'opinion, quelques personnes (2) croient qu'il n'y a pas d'économie. Par contre l'ensemble des participants étaient d'avis qu'à qualité égale, il y a économie à l'achat des aliments en vrac.

Le pourcentage d'économie est aussi selon certains participants en relation avec le détaillant, dépendamment de la marge de profit visée, plus la marge est grande moins il y a d'économie pour le consommateur.

Les aliments en vrac offrent aussi la possibilité de poser l'action de se servir et permet d'essayer une plus grande variété de produits avec le même budget.

En terme de service l'expérience relatée par une grande entreprise démontre que les consommateurs préfèrent se faire servir pour raison de salubrité. En ayant une présence intense dans la section on peu mieux servir la clientèle et augmenter les ventes.

2. Y a-t-il un avenir pour ce genre de commerce?

- Le vrac n'est pas un épisode, l'emballage a été un épisode dans la vente des aliments, en conséquence oui les aliments en vrac on un avenir.

- Oui, il y a augmentation continuelle, le sommet n'est pas encore atteint.

- Les aliments en vrac correspondent au rythme de vie, les gens recherchent l'émotion et pour l'instant, il y a de l'avenir.

- Oui, il y a de l'avenir, mais il devra avoir spécialisation, sinon les aliments en vrac sont voués à des difficultés.

- Il y a autant d'avenir dans les petits centres que dans les grandes agglomérations, sauf que le nombre de points de vente est différent au même titre que la variété des produits. En général le pourcentage de vente per capita est plus élevé dans les petits centres.

3. Y a-t-il un risque de fraude?

- Possibilité de fraudes au niveau de la qualité versus le prix chez certains détaillants.

- Autre point soulever par un participant qui n'est pas relié à la fraude mais qui concerne la qualité des aliments et qui n'a pas été traité par aucun conférencier est le rôle de l'emballage. Celui-ci n'a pas qu'un rôle de prévention contre les manipulations insalubres, mais joue également un rôle pour la conservation des aliments contre les détériorations organoleptiques occasionnées par l'effet de la lumière, de l'air, de la durée de vie, etc.

  Pour une qualité optimum des aliments en vrac on doit s'assurer d'une bonne rotation et d'un étalage le plus court possible.

4. Y-a-t-il un risque pour la santé ou pour la sécurité des consommateurs.

- Lorsque l'on prend des mesures appropriées de salubrité, il y a peu de risque.

- Peu de potentiel de contamination bactérienne par contre il existe des risques pour les produits chimiques et les corps étrangers.

- Il n'y a pas plus de risque de contamination bactérienne dans les aliments en vrac, qu'il en existe dans l'achat de produits périssables étalés à la température ambiante (yogourt, margarine, etc).

- Il resort dans l'ensemble de l'opinion des participants que les règles d'hygiène et de salubrité doivent être prises en sérieuse considération.

5. Une règlementation doit-elle être appliquée?

- Oui, mais attention au niveau de la règlementation il ne faut pas exagéré.

- Pour la crédibilité des aliments en vrac, il faut un minimum de règlementation, mais ne pas exagéré.

- Règlementation sur l'aspect de la salubrité.

- Règlementation au niveau des distributeurs pour éliminer les entreprises non sérieuses (peddlers).

- Règlementation au niveau de l'équipement utilisé pour la vente au détail.

- **Règlementation sur l'étiquetage (dénomination des aliments, liste d'ingédients).**

- **Règlementation doit s'étendre à tous les paliers de distribution non seulement au détaillant.**

COMPOSITION DU GROUPE DE PARTICIPANTS

ATELIER #3

Représentant les consommateurs	(1)
Représentant les agences gouvernementales	(2)
Représentant les détaillants	(5)
Représentant les distributeurs	(2)
Représentant les fabricants	(9)
Représentant les consultants	(1)
Représentant l'enseignement	(2)
Représentant les grossistes	(2)
TOTAL	(24)

M. Maurice Boulerice

Surintendant, Communauté urbaine de Montréal

SYNTHESE DES DÉLIBÉRATIONS

Mesdames,

Messieurs,

Synthèse des délibérations

On m'a demandé de faire la synthèse de nos délibérations d'aujourd'hui. C'est une tâche que j'ai acceptéevolontiers étant donné que je me considère comme un observateur objectif. Je ne suis ni responsable d'établissement alimentaire, ni distributeur, ni grossiste, ni transformateur d'aliment en vrac, ni inspecteur. Mon intérêt réside dans le fait que je suis membre du comité d'assurance-qualité du C.D.A.Q. et également chimiste responsable entre autre chose du laboratoire qui s'occupe de la détermination de la qualité chimique, physique et bactériologique des aliments qu'on retrouve sur le territoire de la C.U.M. au niveau tertiaire. Je travaille également au sein d'un sous-comité du comité d'assurance qualité qui a pour mandat d'examiner toute la problématique des aliments en vrac. Dans ce sous-comité, travaillent également M. Guerch, M. Tremblay, M. Carbonneau et M. Laporte qui ont agi à titre de rapporteur des trois ateliers qui ont été animés par Messieurs Lemay, Banville et Marcoux. Les secrétaires vous ont donné à tour de rôle un résumé de ce qui s'est discuté dans leur atelier respectif.

Ce matin, le sous-ministre nous a brossé un tableau assez vivant de ce que pense le ministère de l'agriculture des pêcheries et de l'alimentation. Il a insisté sur l'aspect concertation et responsabilisation. Il a également mentionné les motifs qui incitent les consommateurs à acheter ou à ne pas acheter d'aliments en vrac.

Il faut bien retenir les chiffres qui ont été mentionnés:

1000 établissements au Québec vendaient du vrac.
Il y a 5 distributeurs spécialisés.
Chiffre d'affaire: 125 millions annuellement.
2000 emplois.

Ces chiffres sont impressionnants si l'on considère que ce commerce n'a débuté, d'une façon marquée, qu'en 1982. C'est une croissance extrêmement rapide qui semble avoir évité des échecs qui ont affligé notre province-soeur. Le sous-ministre nous a dit que la situation semblait plus prometteuse qu'en Ontario. Serait-ce en raison de l'approche différente du Québec, soit la concertation et la responsabilisation? J'ose l'espérer.

Le sous-ministre a pointé trois études qui indiquent clairement les écueuils à éviter si l'on veut que cette forme de vente se poursuive. On peut les résumer en 2 facteurs: les mauvaises pratiques hygiéniques et l'absence de préposé. C'est déjà une leçon que peuvent retenir ceux qui souhaitent que la vente d'aliments en vrac ce poursuive. Il a également éclairé notre lanterne sur la qualité microbiologique des aliments en vrac. Les craintes exprimées par plusieurs ne semblent pas justifiées par les résultats d'analyses lorsqu'on les compare avec d'autres aliments. Il a finalement terminé en insistant sur deux points importants soit l'auto-contrôle qui est une autre façon d'insister sur la responsabilisation de tous les maillons de la chaîne et également sur l'information au consom-

mateur. Un consommateur averti sera prudent et pour lui-même et pour les autres.

La première conférencière a démontré, à l'aide d'exemples tirés de cas bien précis, les motivations qui animent les fabricants d'aliments en vrac.

répondre au désir du consommateur
faire en sorte que la firme soit reconnue
répondre aux besoins de chacun

Sur les risques de contamination bactériologique, elle a proposé des moyens de contrôle qui sont bien connus dans le domaine de l'assainissement. Concernant la contamination chimique, on considère qu'il y a peu de contrôle possible surtout s'il s'agit de contamination volontaire comme dans le cas du Tylénol. Personne n'est complètement à l'abri du crime. Finalement, elle a mentionné que l'absence de qualité résultait en une disparition du marché de l'aliment impliqué. Cela démontre que le consommateur est de plus en plus vigilant.

Le conférencier suivant nous a brossé le rôle du distributeur d'aliments en vrac en décrivant les exigences des établissements à grande surface, en énumérant ce qu'il faut faire pour offrir de la qualité

en définissant ce qu'est la qualité d'un aliment en vrac, ce à quoi correspond le concept de qualité totale appliqué aux aliments en vrac. Il a terminé son allocution sur un aphorisme qu'il est bon de retenir: un consommateur déçu est un consommateur perdu.

Monsieur Coogan a brossé un historique remarquable des aliments en vrac. Comme les autres conférenciers, il a énuméré toutes les précautions qu'il y a lieu de prendre si l'on veut conserver ce marché. Selon lui, l'avenir est au vrac à l'exception de la farine. Il entrevoit même la possibilité de super-marché tout au vrac.

Le représentant de la firme Steinberg nous a indiqué qu'on a abordé ce commerce il n'y a que trois ans. A ce jour, une bonne proportion de leurs magasins occupent des surfaces de plancher pour cette activité. Son optimisme est manifeste pour ce genre de vente à condition que des règles strictes d'hygiène soient observées.

Monsieur Lessard nous a tracé le portrait robot du consommateur d'aliments en vrac en utilisant un résumé d'enquête faite au Québec. Il a mentionné quatre facteurs qu'il y a lieu de surveiller: le genre d'aliment, les ustensiles, les manipulateurs et les aires de service. Il a également insisté sur l'information qu'il faut donner au consommateur.

Finalement, le Dr Laporte a insisté sur ce que les services d'inspection craignent dans ce type d'activité. Il croit cependant que la situation est encourageante et note une tendance vers le pré-emballage. Il termine également sur un aphorisme accrocheur: la qualité ne s'améliore jamais avec le temps, au mieux elle se conserve, au pis, elle se détériore.

Les idées maîtresses qui se dégagent des allocutions de nos conférenciers pourraient se résumer ainsi:
l'histoire du vrac remonte à la plus haute antiquité, il a toujours été là et il continuera d'y être. On pourrait cependant améliorer son image en en faisant une certaine publicité. C'est un marché non stabilisé, en pleine croissance.

Il faut insister sur la concertation et la responsabilisation des entreprises ce qui comprend une préoccupation constante de l'assainissement et de la formation du personnel. Contrairement à ce qu'on a pu croire, la cliente-cible est jeune, aisée, scolarisée et comprend plus d'une personne. La qualité bactériologique des aliments semble acceptable et la comparaison, ce sont les aliments pré-emballés. La tendance irait vers des contenants transparents et jetables.

DOCTEUR GILLES MORIN

MOT DE LA FIN

Mes chers amis, en l'absence de M. Constantineau, président du C.D.A.Q., vous me permettrez de conclure cette journée; soyez rassurés, je serai bref.

Je voudrais d'abord vous remercier, vous les participants, pour avoir répondu à notre invitation d'assister à ce colloque, pour avoir été aussi attentifs aux conférences de ce matin, et pour avoir été persévérants. Je dis persévérants parce qu'en cédulant des ateliers après le repas du midi, nous nous demandions si plusieurs participants n'allaient pas nous faire faux bond en après-midi. Pas du tout, votre nombre actuellement dans cette salle démontre bien que le sujet traité était intéressant et que vous vouliez prendre le temps voulu pour en discuter.

Les comptes-rendus des ateliers ont mis en évidence certaines lacunes concernant le commerce des aliments en vrac de même que certains éléments de solution. Le but de cette journée n'était pas de mettre au blanc quelque groupe que ce soit mais de sensibiliser tous les intervenants quant aux problèmes soulevés par ce genre de commerce, de façon à pouvoir les solutionner pour le plus grand bénéfice de tous et chacun. Il est important de se rappeler que si tout le monde fait son effort pour assurer la qualité et la salubrité de ces aliments, soit le fabriquant, le distributeur, le détaillant... alors, le consommateur se sentira sécurisé et il achètera davantage de produits, pour le plus grand intérêt de tous les intervenants.

Je vous signale que le choix du thème de ce colloque n'a pas été l'oeuvre du hasard; en effet, notre comité a créé depuis quelques mois un sous-comité d'études sur les aliments en vrac. Ce sous-comité soumettra bientôt des recommandations au ministère provincial de l'Agriculture.

Nul doute que les délibérations d'aujourd'hui lui permettront d'étoffer davantage son rapport.

J'adresse un sincère merci à tous nos conférenciers, qui ont bien fait ressortir leurs préoccupations dans leur secteur respectif; merci à nos animateurs et à nos secrétaires d'ateliers et merci aussi à notre comité organisateur du colloque, sous la direction de M. Robert Marcoux. Le succès sans conteste de cette journée, vient couronner vos efforts de plusieurs semaines.

Enfin, en terminant, je veux remercier Mme Hamelin, notre animatrice, pour avoir rempli sa tâche avec tact et finesse. Je dois dire que c'est une des rares fois à l'occasion de nos colloques, où l'horaire est si bien respecté. Je me permets, Mme Hamelin, au nom du comité de vous remettre cette appréciation tangible de votre collaboration (remise d'un souvenir).

A vous tous, je dis bonne fin de journée et au prochain colloque.

Gilles Morin, D.M.V.

REMERCIEMENTS

Les autorités du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation du Québec, le Conseil des denrées alimentaires du Québec, le Comité assurance qualité et le Comité d'organisation désirent témoigner aux participants, aux conférenciers, aux personnes-ressources, aux commanditaires et aux médias d'information leur plus vive appréciation pour leur dévouement, leur contribution et leur aide à la réussite de cet événement.

Abdesslam Guerch
Secrétaire du Conseil
des denrées alimentaires
du Québec

COMMANDITAIRES

- CULINAR INC.
- VIGNOBLE CHANTECLERC INC.
- LES FROMAGES SAPUTO INC.
- LA SOCIÉTÉ DES ALCOOLS DU QUÉBEC
- A. LAMONDE ET FILS INC.

MERCI A NOS
COMMANDITAIRES